

FONDAZIONE DON LUIGI TAMPIERI ETS



CARTA DEI SERVIZI 2026

INDICE

PREMESSA	pag. 3
LA NOSTRA STORIA	pag. 4
DOVE CI TROVIAMO	pag. 5
LA STRUTTURA	pag. 6
PLANIMETRIE	pag. 7
MISSION E VISION	pag. 9
MODALITA' DI AMMISSIONE	pag. 10
AMMISSIONE IN STRUTTURA	pag. 11
DIMISSIONI	pag. 12
COSTO RETTA	pag. 13
CODICE DEONTOLOGICO	pag. 14
STAFF MULTIDISCIPLINARE E METODO DI LAVORO	pag. 15
SERVIZI OFFERTI:	
ASSISTENZA TUTELARE	pag. 20
ASSISTENZA SANITARIA	pag. 21
ASSISTENZA RIABILITATIVA	pag. 22
ASSISTENZA RELAZIONALE SOCIALE E PSICOLOGICA	pag. 22
SERVIZIO ALBERGHIERO CUCINA	pag. 24
SERVIZIO ALBERGHIERO LAVANDERIA	pag. 25
SERVIZIO ALBERGHIERO PULIZIE	pag. 26
ALTRI SERVIZI PREVISTI	pag. 27
DIRITTI E DOVERI DELL' ANZIANO	pag. 28
DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE DEL SERVIZIO	pag. 29
L'INFORMAZIONE, L'ASCOLTO E LA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI	pag. 30
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	pag. 31
GESTIONE RECLAMI	pag. 32
TUTELA DELLA PRIVACY	pag. 32
ACCESSO IN CRA	pag. 33
ACCESSO DI ANIMALI DA AFFEZIONE	pag. 33
CONTATTI	pag. 36

PREMESSA

La Carta dei servizi ha assunto ormai da anni un ruolo strategico nella gestione del rapporto tra i soggetti istituzionali competenti, soggetto produttore dei servizi e utenti. L'obiettivo primario è garantire ai cittadini uno strumento di controllo e tutela nei confronti dei soggetti, siano essi pubblici o privati, erogatori di servizi, in coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito distrettuale di riferimento.

La Carta dei servizi non è quindi solo uno strumento di comunicazione e trasparenza a disposizione di tutti i cittadini, ma svolge anche un'importante funzione di tutela degli utenti in quanto rende possibile una valutazione autonoma sulla qualità delle prestazioni ricevute e la loro coerenza con quanto indicato al suo interno.

La Fondazione, in quanto soggetto produttore dei servizi, sulla base delle indicazioni contenute nella programmazione socio-sanitaria e dei servizi invianti, assicura l'adattamento delle scelte gestionali ed organizzative, al fine di rispondere all'evoluzione dei bisogni presenti negli ambiti distrettuali di riferimento.

La Fondazione si riserva la facoltà di integrare o modificare in qualsiasi momento il contenuto in caso di cambiamenti rilevanti.



LA NOSTRA STORIA

La nostra storia ha origine nel lontano 1919 da un sogno dell’Arciprete di Migliaro Don Luigi Tampieri realizzatosi con l’inaugurazione prima dell’Asilo infantile il 2 febbraio 1921 e poi del “Ricovero di mendicità” il 21 aprile 1931. Un anno dopo, con atto del notaio Piccinato, tutta l’opera fu donata al Comune affinché ne garantisse l’efficienza, mentre la gestione fu affidata, con opportuna clausola, ad un Consiglio d’Amministrazione presieduto dal parroco pro-tempore di Migliaro.

Le suore francescane “Ancelle di Maria” di Quadalto di Palazzuolo sul Sennio (FI) susseguite alle suore di “San Giuseppe” di Torino, vi hanno prestato il loro prezioso ed incommensurabile servizio fino al 1993.

Nel 1988 il Comune di Migliaro, dopo aver ristrutturato gli edifici per essere adibiti esclusivamente a residenza per anziani, li riconsegna al Consiglio d’Amministrazione per continuarne la gestione.

Nel 2008 questa struttura ha ottenuto l’autorizzazione al funzionamento definitiva per n. 40 posti letto per ospiti non autosufficienti, secondo le norme della Direttiva Regionale n. 564/2000. È accreditata definitivamente con l’Azienda USL di Ferrara per n. 20 ospiti non autosufficienti.

Nel 2024 questa struttura ha assunto la forma giuridica di Fondazione e si è costituita ai sensi del Titolo IV del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n 117 del Codice civile e della normativa in materia Ente del terzo settore denominandosi “Fondazione don Luigi Tampieri ETS” ed è iscritta nel RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore).

DOVE CI TROVIAMO

Ci troviamo a Fiscaglia, Località di Migliaro, un piccolo paese a una trentina di chilometri da Ferrara e a 15 km da Codigoro seguendo la SP 68. Siamo facilmente raggiungibili dal Raccordo autostradale Ferrara - Porto Garibaldi, uscita Migliarino, seguendo le indicazioni per Migliaro. Ci trovate in Via Savonarola 116.



Se venite in treno, ci raggiungete agevolmente con le Ferrovie Emilia-Romagna, nel tratto FERRARA-CODIGORO, a soli 150 metri dalla stazione.

LA STRUTTURA

La nostra struttura è suddivisa in due piani, rispetta le disposizioni di legge in merito alla sicurezza dei luoghi di lavoro.

Gli ultimi lavori di messa a norma sono terminati nell'anno 2002.

È circondata da un giardino che gli ospiti utilizzano e dove si organizzano attività all'aperto durante la bella stagione.

Al piano terra trovate:

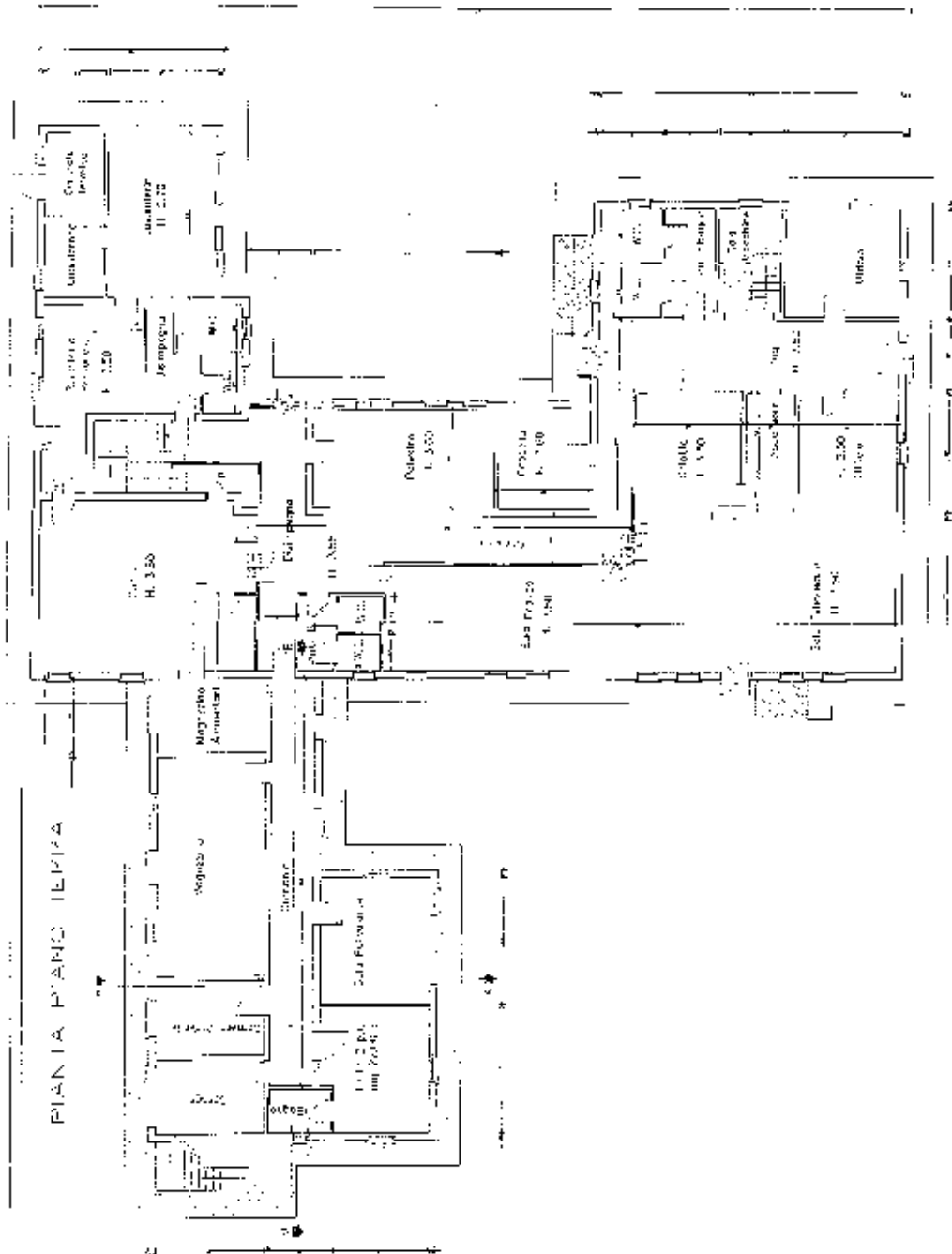
- gli uffici
- la sala polivalente
(con televisione e dispensatore di snacks e bevande calde/ fredde)
- i servizi igienici
- il refettorio
- la sala TV
- la palestra dotata di attrezzature e ausili
- la cappella
- la cucina
(comprendente un magazzino per la conservazione delle derrate e un montavivande)
- 1 camera da due posti letto
- i locali ad uso esclusivo del personale con 2 servizi igienici
maschi/femmine
- la lavanderia
- i magazzini
- la camera mortuaria

Il primo piano, raggiungibile sia con le scale o più comodamente con l'ascensore/monta lettighe, è così strutturato:

- 3 camere da un posto con bagno
- 10 camere da due posti letto con bagno
- 5 camere da tre posti letto con bagno
- il bagno protetto
- l'infermeria
- la guardiola
- 2 ripostigli

E' assicurato il benessere microclimatico, attraverso l'utilizzo di climatizzatori presenti in tutta la struttura. Sono presenti arredi adeguati alla tipologia degli utenti che ne favoriscono l'autonomia. I posti nelle camere vengono assegnati al momento dell'ingresso, ed è possibile subiscano variazioni per motivi di carattere organizzativo.

PLANIMETRIE



VISION

La “Fondazione don Luigi Tampieri ETS” persegue, nell’interesse generale e senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale adottando modalità di gestione responsabili e trasparenti. La “Fondazione don Luigi Tampieri ETS” è una struttura socio sanitaria residenziale che accoglie temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato. La Casa Residenza Anziani ha un livello abitativo confortevole nel rispetto dell’autonomia individuale e della riservatezza personale, consentendo ritmi di vita di tipo familiare. La vision della Fondazione è quella di fornire adeguata assistenza alle persone anziane favorendo la partecipazione degli ospiti e dei familiari alla vita della struttura. Gli obiettivi generali a lungo periodo della Fondazione riguardano la creazione dei presupposti per preservare le autonomie residue della persona che è affidata alle nostre cure.

MISSION

La mission, vale a dire le azioni mirate attraverso cui la Casa Residenza Anziani opera per realizzare gli obiettivi a lungo termine, sono le seguenti:

- Rispettare le esigenze personali, culturali e religiose dei nostri ospiti, in relazione all’età, al genere, alle abitudini di vita e di relazione. L’ospite, nei limiti delle prestazioni mediche, gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura nel rispetto della quiete dei residenti e dandone comunicazione al personale di servizio;
- Favorire le occasioni di incontro e socializzazione fra ospiti e familiari o amici. L’ospite può ricevere visite salvaguardando il riposo degli altri ospiti, la loro privacy e rispettando attività lavorative quali la distribuzione del vitto e la sanificazione degli ambienti. Può effettuare uscite esterne con accompagnatori e parenti per giornate singole o continuative, previa compilazione dell’apposito modulo;
- Garantire un’organizzazione del lavoro centrata sulla progettazione e verifica del Progetto Individuale e sullo svolgimento di incontri sistematici e periodici di confronto, verifica e integrazione interprofessionale valorizzando il lavoro di equipe
- Accogliere le richieste di convenzione di enti di formazione e scuole secondarie di secondo grado per favorire l’alternanza scuola lavoro;
- Favorire l’appoggio del volontariato, sia religioso che laico, da parte delle associazioni riconosciute e di tutti i cittadini, tale da permettere una maggiore ricchezza di relazioni sociali e culturali, evitando in questo modo, l’isolamento e la solitudine, principali fattori di rischio nel processo di perdita d’autonomia personale. I volontari operano nella struttura secondo le direttive e previa autorizzazione della direzione al fine di armonizzare la loro attività con le altre del servizio.

Tutto questo con la collaborazione del personale socio-assistenziale e sanitario, qualificato e aggiornato, che s'impegna a rendere la permanenza degli ospiti nella nostra struttura la più serena possibile.

MODALITA' DI AMMISSIONE

La "Fondazione Don Luigi Tampieri ETS" è una Casa residenza Anziani, una struttura socio sanitaria residenziale che accoglie temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato. I residenti nel Comune di Fiscaglia, nello specifico gli anziani della località Migliaro, hanno diritto di prelazione nella conclusione del contratto di ammissione. La Fondazione è autorizzata per n. 40 posti letto per ospiti non autosufficienti di cui n. 20 posti letto per ospiti accreditati.

Ci sono due percorsi per accedere ai servizi della Fondazione. Il primo è quello coerente con le normative regionali in merito all'accesso alla rete dei servizi per anziani non autosufficienti e riguarda l'inserimento nella graduatoria per i posti sottoposti a regime di accreditamento. Il secondo percorso riguarda coloro che desiderano avvalersi dei nostri servizi per i posti a libero mercato e quindi fuori dal regime di accreditamento.

POSTI ACCREDITATI

Al fine di garantire la continuità del percorso assistenziale con i servizi sanitari, socio-sanitari e sociali del territorio, per l'accesso ai posti accreditati è prevista una preliminare valutazione dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) territoriale, che fa riferimento al distretto di appartenenza, composta da un medico geriatra, un infermiere professionale e un assistente sociale. Per il primo contatto non c'è bisogno di alcuna documentazione specifica, occorre rivolgersi all'Assistente Sociale del S.A.A. (Servizio Area Anziani) dell'ASP del Delta Ferrarese di Codigoro che fisserà un colloquio per formalizzare la richiesta di ammissione. I familiari hanno facoltà di richiedere la rivalutazione dello stato di salute del proprio congiunto rivolgendosi nuovamente all'Assistente Sociale del S.A.A.

NON AUTOSUFFICIENTI NON ACCREDITATI O A LIBERO MERCATO

Gli interessati, previa richiesta di appuntamento, devono compilare una domanda. Tutte le domande vengono ordinate in una graduatoria interna, suddivisa per genere, che tiene conto della data di presentazione e del diritto di prelazione, residenza nel Comune di Fiscaglia. La domanda ha validità 1 anno. All'interno di questo periodo se le persone contattate, via telefonica e con SMS, per la possibilità di ammissione rifiutano l'inserimento, si devono recare in Casa Residenza Anziani entro 48 ore, per firmare formalmente la rinuncia temporanea o definitiva al posto a libero mercato.

Come per gli accreditati, anche per il primo contatto degli ospiti a libero mercato non c'è bisogno di alcuna documentazione specifica, tutto quanto necessario sarà richiesto in caso di inserimento in Casa Residenza Anziani.

AMMISSIONE IN STRUTTURA

POSTI ACCREDITATI

L'U.V.G. nel momento in cui si rende disponibile un posto accreditato in "Fondazione Don Luigi Tampieri ETS" contatterà il familiare di riferimento per comunicare la possibilità d'inserimento, sempre l'U.V.G. comunicherà alla struttura il nominativo dell'ospite e del familiare della persona che sarà ospitata per i contatti preliminari.

POSTI A LIBERO MERCATO

La struttura contatta il familiare di riferimento per comunicare la possibilità d'inserimento.

FORMALIZZAZIONE DEL CONTRATTO DI ACCOGLIENZA

Il familiare di riferimento, previo appuntamento, si reca in struttura per un colloquio volto ad acquisire tutte le informazioni di carattere socio-assistenziale-sanitario utili a garantire una conoscenza adeguata dell'ospite tramite la compilazione della scheda di accoglienza. Alla fine del colloquio il familiare di riferimento firma la scheda di accoglienza, impegnandosi a rispettare le norme contrattuali riportate.

INGRESSO

Il giorno concordato per l'ammissione in struttura il familiare di riferimento si impegna a fornire tutti i documenti e a portare il corredo richiesto nel contratto di accoglienza.

Come riportato nei diritti dell'anziano, l'ospite ha diritto ad uno spazio(comodino, armadio) in cui tenere oggetti personali (somme di denaro, ori e preziosi, occhiali, apparecchi acustici, protesi dentarie).La camera assegnata può subire variazioni per esigenze di servizio. Agli ospiti è sconsigliato di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché la struttura non può realisticamente assumersi la responsabilità della loro tutela (danneggiamento e/o smarrimento).

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per decesso, volontariamente o per incompatibilità con i criteri di permanenza. Gli ospiti che intendono essere dimessi dalla Fondazione devono avanzare richiesta con preavviso di 10 (dieci) giorni alla direzione, la quale, provvederà ad informare i famigliari nonché i Servizi Sociali territoriali.

I famigliari che intendono dimettere il loro congiunto devono avanzare richiesta con preavviso di 7 (sette) giorni alla direzione che provvederà a preparare la dimissione.

Il Consiglio di Amministrazione ha facoltà di dimettere quegli ospiti che:

- presentino infermità tali da rendere pericolosa per sé o per gli altri la convivenza nella comunità;
- con comportamenti reiterati lesivi nei confronti della persona, contrastino il recupero e/o il mantenimento del benessere psico-fisico degli ospiti;
- non ottemperino al puntuale pagamento della retta;
- richiedano servizi e/o trattamenti diversi da quelli successivamente elencati la cui attuazione contrasta con il clima di equità di trattamento insito nella finalità della struttura.

Il Consiglio di Amministrazione è tenuto a dimettere quegli ospiti che maturino condizioni fisiche tali per cui si renda necessaria ossigenoterapia H24, in quanto l'organizzazione della struttura non prevede la copertura sanitaria sulle 24 ore;

COSTO RETTA

OSPITI ACCREDITATI

Per l'anno 2026 la retta a carico degli ospiti accreditati è di EURO 93.57 di cui EURO 51.15 giornalieri a carico degli ospiti e EURO 42.42 come contributo giornaliero del FRNA riferito alla valutazione del livello assistenziale degli utenti CASE-MIX. Queste valutazioni vengono riformulate annualmente, di conseguenza la retta può subire variazioni.

Per gli accreditati, in caso di ricovero ospedaliero, all'importo giornaliero è applicata una detrazione del 45% della retta giornaliera a carico degli ospiti.

Il pagamento viene effettuato in modo tracciabile, posticipatamente entro il giorno 5 di ogni mese previa consegna di fattura. Le eventuali variazioni di retta sono comunicate in forma scritta a tutti i parenti degli ospiti.

OSPITI A LIBERO MERCATO

Il costo della retta mensile per gli ospiti a libero mercato è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione valutando i dati del bilancio di previsione. Il pagamento deve essere effettuato anticipatamente entro il giorno 5 di ogni mese in modo tracciabile.

Per l'anno 2026 la retta mensile è di EURO 2.750,00.

Per periodi inferiori al mese, ingressi/dimissioni/decessi, la retta sarà di EURO € 90,41.

In caso di ricovero ospedaliero superiore ai 10 giorni alla retta giornaliera di € 90,41 sarà applicata una detrazione del 10%.

Il pagamento della retta mensile è richiesto in via anticipata, entro il 5 di ogni mese, pagamento che dovrà avvenire con bonifico bancario sul c/c intestato.

Le eventuali variazioni di retta sono comunicate singolarmente via WhatsApp e in forma scritta a tutti i parenti degli ospiti.

RIMBORSI

Al momento delle dimissioni o del decesso, vengono conteggiate le effettive giornate di presenza e si preparano tutti i documenti necessari per l'eventuale rimborso. La famiglia è contattata per la restituzione, entro 30 gg, dei vestiti e degli oggetti a uso personale dell'ospite. Dopo tale termine la Fondazione scarnerà

Il giorno di ingresso in struttura e il giorno del decesso sono considerati presenza e il sistema di rimborso della retta tiene conto di queste indicazioni.

CODICE DEONTOLOGICO

Il codice deontologico è stato creato per tutte le figure professionali che prestano il loro prezioso servizio nella Casa Residenza Anziani “Fondazione Don Luigi Tampieri ETS” di Fiscaglia e i familiari o amici degli ospiti che la frequentano, costituisce un insieme di norme di buon comportamento a garanzia del rispetto della Persona in tutti i suoi aspetti.

I principi contenuti in questo codice costituiscono obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità che qualificano i corretti adempimenti dell’attività lavorativa e dei comportamenti dei familiari o amici dell’Ospite all’interno della Fondazione.

Articolo 1 - La professione di chi lavora nella Fondazione è fondata sulla dignità della persona e sui diritti umani globalmente riconosciuti.

Articolo 2 - Tutti gli operatori svolgono la loro attività lavorativa senza discriminazione di genere, d’età, di nazionalità, di razza, di condizione sociale, di religione, d’ideologia politica, di qualsiasi altra diversità, caratteristica personale, minorazione mentale o fisica.

Articolo 3 - La professione di chi presta la propria opera nella Fondazione è dedicata alla cura della persona e della famiglia. Tutti gli operatori devono relazionarsi correttamente, nel rispetto delle proprie mansioni, con un linguaggio comprensibile, educato, corretto e rispettoso nei toni e nei modi; le loro relazioni devono facilitare il rispetto e l’accoglienza reciproca.

Articolo 4 - Nessun operatore esprime giudizi sulle persone in base ai loro comportamenti, attitudini, sentimenti; si esime da commentare e giudicare le scelte personali dell’Ospite e dei familiari, evita le situazioni che possono creare disagio agli assistiti.

Articolo 5 - Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere un clima di serenità e cortesia, favorendo il lavoro di gruppo e la collaborazione, non dovranno avere atteggiamenti che suscitino disagio nell’Ospite.

Articolo 6 - Il segreto professionale è un diritto fondamentale dell’Ospite. Gli operatori, secondo le loro competenze, non devono divulgare notizie che li riguardano a persone diverse da quelle di famiglia dell’ospite, tenendo sempre conto della normativa in materia di riservatezza. Lo scambio d’informazioni tra operatori deve avvenire in luoghi adeguati, avendo l’accortezza di non divulgare informazioni alla presenza d’altri Ospiti oppure d’estranei.

Articolo 7 - Tutti gli operatori devono instaurare rapporti di collaborazione con le persone di riferimento per l'Ospite, devono agevolare i loro rapporti con i familiari e gli amici, devono collaborare con le associazioni locali, partecipando alle iniziative programmate.

Articolo 8 - Per gli operatori sono fondamentali l'unicità e la dignità degli Ospiti, sono fattori prioritari il decoro e la libertà di scelta, per questo motivo è fondamentale che l'ambiente sia adeguatamente pulito e che l'Ospite goda di un abbigliamento decoroso.

Articolo 9 - L'operatore si deve astenere dall'accettare regalie a qualsiasi titolo, sia dagli Ospiti che dai familiari, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia.

Articolo 10 - La riservatezza è un diritto fondamentale dell'Ospite. Tutti gli operatori e i familiari o amici possono fotografare o filmare gli ospiti all'interno della Fondazione durante le attività quotidiane solo nel caso in cui il caregiver o l'amministratore di sostegno abbiano firmato la liberatoria e consenso alla pubblicazione e trasmissione delle immagini.

Articolo 11 - Il diritto a una dieta sana è un diritto umano fondamentale, riconosciuto internazionalmente come parte del diritto al cibo e alla salute (art. 25 Dichiarazione Universale dei Diritti Umani). Esso garantisce l'accesso regolare, libero e sostenibile a un'alimentazione nutriente, sicura e adeguata, essenziale per il benessere fisico, mentale e la prevenzione di malattie. I familiari non possono dare alimenti agli ospiti della Fondazione, sia propri familiari che residenti, senza il previo consenso dell'infermiera.

STAFF MULTIDISCIPLINARE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

I servizi sono erogati da un'equipe formata da diverse figure professionali che operano in modo integrato per fornire prestazioni:

Assistenziali – assistenza tutelare e di base

Sanitarie – assistenza medica e infermieristica

Riabilitative - stimolazione funzionale

Sociali - stimolazione cognitiva e relazionale

Alberghiere – ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione.

Il servizio è erogato senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, genere, lingua, condizioni economiche, religione e opinioni politiche. Ogni

comportamento nei confronti della persona assistita è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali socio-sanitarie della persona assistita che vengono valutate all'interno di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). L'organizzazione del lavoro è pertanto volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali nel rispetto dei PAI. A tal proposito viene garantita un'organizzazione del lavoro centrata sulla progettazione e verifica del Progetto Individuale e sullo svolgimento di incontri sistematici e periodici di confronto, verifica e integrazione interprofessionale (lavoro di équipe).

Alle persone assistite e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio. Per questo il PAI è periodicamente aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale ed è condiviso con i familiari.

1 COORDINATRICE (Responsabile di struttura)

La Coordinatrice è la responsabile della gestione complessiva della struttura, con funzioni di indirizzo e coordinamento generale delle attività. Garantisce il governo unitario del servizio ed è responsabile della gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche. Predispone la proposta di piano formativo del personale. Assicura la necessaria continuità del percorso assistenziale della persona rapportandosi e coordinandosi con i servizi sociali, sociosanitari e sanitari del territorio. Assicura una verifica costante della qualità ed adeguatezza dell'assistenza erogata, anche mediante la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari e promuove azioni e processi di miglioramento. Convoca periodici incontri di confronto e verifica con la RAS e la RAA. Cura le relazioni con gli interlocutori esterni. Cura il coordinamento delle attività necessarie per l'alimentazione dei flussi informativi da e verso la committenza, la Regione, ecc.

1 MEDICO di Medicina Generale.

Il Medico di Struttura svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli anziani inseriti nel servizio
Fornisce informazioni sanitarie.

1 RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE (RAS)

La Responsabile delle attività sanitarie delle strutture residenziali per anziani (RAS) garantisce gli standard e la qualità dell'assistenza, ed in particolare: Coordina la corretta presa in carico, valutazione multidimensionale e assicura il coordinamento del personale infermieristico e fisioterapico. Collabora con la Coordinatrice responsabile della struttura alla rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari. Valuta gli eventuali reclami ricevuti e propone alla Coordinatrice responsabile della struttura le azioni e risposte conseguenti. Propone e collabora con la Coordinatrice responsabile della struttura per la realizzazione di progetti di miglioramento organizzativo. Assicura, insieme alla Referente delle attività

assistenziali (RAA) una corretta e tempestiva informazione agli assistiti e ai loro familiari sugli aspetti clinico-assistenziali. Pianifica e gestisce l'attività del personale infermieristico e fisioterapico, le presenze ed assenze, ivi compresa la predisposizione dei turni, assicurando la continuità assistenziale. Pianifica le richieste di acquisizione dei farmaci e del materiale sanitario, tenendone monitorato il consumo. Predispone – in accordo con la Coordinatrice responsabile della struttura e coordinandosi con la RAA, i piani di lavoro del servizio e le procedure che favoriscono l'integrazione tra gli operatori ed il corretto passaggio di informazioni e di consegne, a partire dall'utilizzo della cartella sociosanitaria integrata al fine di garantire la continuità assistenziale. Cura la definizione, attuazione e manutenzione dei processi condivisi (e facilita l'applicazione dei PDTA – Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale - validati) che riguardano la continuità assistenziale tra la struttura ed i servizi sanitari ospedalieri e territoriali, favorendo i processi di accesso e dimissione per quanto riguarda invii al pronto soccorso ricoveri e dimissioni ospedaliere, visite specialistiche e accompagnamenti. Coadiuvata la Coordinatrice responsabile della struttura – per quanto di competenza e tenuto conto dei ruoli della complessiva articolazione organizzativa del soggetto gestore – nella programmazione economico-finanziaria e nel controllo di gestione. Collabora con la Coordinatrice responsabile della struttura alla definizione della proposta di piano formativo del personale rilevando il fabbisogno formativo. Collabora con la Coordinatrice responsabile della struttura nelle attività necessarie per l'alimentazione dei flussi informativi da e verso la committenza, la Regione, ecc... Partecipa ai periodici incontri di confronto e verifica convocati dalla Coordinatrice responsabile della struttura.

3 INFERMIERI PROFESSIONALI

L'infermiere partecipa al governo clinico, promuove le migliori condizioni di sicurezza della persona assistita, fa propri i percorsi di prevenzione e gestione del rischio e aderisce alle procedure operative, alle metodologie di analisi degli eventi accaduti e alle modalità di informazione alle persone coinvolte. In particolare, monitora lo stato di salute del paziente e l'andamento delle cure; pianifica e gestisce gli interventi di assistenza infermieristica in base alle esigenze rilevate; educa il paziente sul corretto mantenimento delle terapie; prepara e somministra le terapie farmacologiche; gestisce le lesioni cutanee e le anomalie nelle evacuazioni e nelle minzioni; assiste il medico nelle visite; rileva ed annota i parametri vitali; misura la temperatura corporea e la pressione sanguigna; pratica le iniezioni e prepara terapie endovenose; esegue esami diagnostici semplici (ECG); esegue prelievi di campioni biologici; cura la compilazione della cartella sociosanitaria per la parte infermieristica; partecipa alla definizione ed al monitoraggio del Piano assistenziale individualizzato (PAI); garantisce le altre attività e prestazioni di competenza del profilo professionale. Gestisce gli aspetti emotivi legati alla condizione ed alla malattia della persona, relazionandosi con lui e con i suoi familiari con empatia e umanità. L'infermiere opera secondo le indicazioni organizzative della

Responsabile delle attività sanitarie (RAS) e coordinandosi con la Referente delle attività assistenziali (RAA).

1 TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE

Il fisioterapista è un professionista sanitario che lavora, sia in collaborazione con il Medico e le altre professioni sanitarie, sia autonomamente, in rapporto con la persona assistita, valutando e trattando le disfunzioni presenti nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita. In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico elabora, nell'ambito Piano assistenziale individualizzato (PAI), il programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute della persona. Pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali; svolge attività di studio, didattica e consulenza professionale. Verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale. Collabora alla definizione di programmi di prevenzione, ad esempio delle cadute, e di mantenimento delle capacità motorie e funzionali. Propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

1 RESPONSABILE ATTIVITA' ASSISTENZIALE

La Referente delle attività assistenziali (RAA) cura e promuove - sulla base delle indicazioni generali della Responsabile delle attività sanitarie e assistenziali e della Coordinatrice - la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti, coordinando le attività degli OSS che operano nell'unità organizzativa/nucleo di competenza per la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio, collaborando con le figure sanitarie, al fine di garantire una piena integrazione dei processi assistenziali. Interpreta i bisogni e le domande di assistenza degli utenti di riferimento collaborando alla progettazione dei servizi e alla definizione di processi di lavoro congruenti. Collabora con la Responsabile delle attività sanitarie e con la Coordinatrice alla rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari. Valuta gli eventuali reclami ricevuti e propone alla Responsabile delle attività sanitarie e alla Coordinatrice le azioni e le risposte conseguenti. Propone e collabora con la Responsabile delle attività sanitarie e con la Coordinatrice alla realizzazione di progetti di miglioramento organizzativo e assistenziale. Cura la qualità delle attività all'interno dell'unità organizzativa/nucleo di competenza, con particolare riferimento all'attività degli operatori sociosanitari, alla fornitura dei pasti e dei presidi non sanitari.

Pianifica le richieste di acquisizione dei presidi e materiali non sanitari, tenendone monitorato il consumo. Collabora con la Responsabile delle attività sanitarie e con la Coordinatrice, alla definizione dei piani di lavoro del servizio e delle procedure che favoriscono l'integrazione tra gli operatori ed il corretto passaggio di informazioni e di consegne, a partire dall'utilizzo della cartella sociosanitaria integrata al fine di garantire la continuità

assistenziale. Assicura, coordinandosi con la Responsabile delle attività sanitarie e con la Coordinatrice, una corretta e tempestiva informazione agli assistiti e ai loro familiari sugli aspetti assistenziali. Pianifica e gestisce l'attività del personale assistenziale, le presenze ed assenze, ivi compresa la predisposizione dei turni, assicurando la continuità assistenziale.

Collabora, tenuto conto dei ruoli della complessiva articolazione organizzativa del soggetto gestore, con la Coordinatrice responsabile del servizio/struttura nella programmazione economico-finanziaria e nel controllo di gestione. Collabora con la Coordinatrice responsabile del servizio/struttura alla definizione della proposta di piano formativo del personale. Collabora con la Coordinatrice responsabile del servizio/struttura nelle attività necessarie per l'alimentazione dei flussi informativi da e verso la committenza, la Regione, ecc. Partecipa ai periodici incontri di confronto e verifica convocati dalla Coordinatrice responsabile di servizio/struttura e dalla Responsabile delle attività sanitarie e assistenziali.

17 ADDETTI ALL'ASSISTENZA O.S.S.

Tutti in possesso di attestato regionale e in numero adeguato al CASE-MIX di struttura prevedendo il rapporto minimo della classificazione degli ospiti A-B-C-D relativi ai bisogni assistenziali e il rapporto minimo previsto dall'Autorizzazione al Funzionamento.

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente, favorendone il benessere e l'autonomia e operano garantendo un'attenta rilevazione del bisogno ed il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane (ad esempio igiene personale, assunzione dei pasti, ecc). In ogni caso è assicurata la presenza di operatori così come prevista dal PAI.

1 ANIMATRICE

L'animatrice pianifica ed attua attività di orientamento, di stimolazione cognitiva, sociale, religiosa e funzionale a livello individuale e di gruppo.

Fornisce informazioni sui programmi di animazione.

1 DIETISTA

Fornisce informazioni sui menu elaborati stagionalmente, sulle diete personalizzate, e sul piano autocontrollo HACCP. Partecipa alle riunioni del Comitato Mensa.

1 PSICOLOGO

Lo psicologo ha la funzione prioritaria di sostenere gli ospiti ed i loro familiari, fornendo loro supporto emotivo, psicologico e relazionale. Inoltre, struttura interventi di supporto e di prevenzione del burn-out in favore degli operatori, secondo quanto specificatamente previsto dal programma di struttura.

7 PERSONALE ALBERGHIERO

Il servizio di cucina prepara i pasti avvalendosi di una cucina interna, con un menù diversificato a seconda delle stagioni e possibilità di scelta. Il servizio di lavanderia e guardaroba è effettuato in apposito spazio, con lavaggio, stiratura smistamento e distribuzione della biancheria personale e piana. La pulizia e l'igienizzazione dei locali sono effettuate secondo modalità e programmi definiti per ogni singola tipologia d'ambiente e previsti da apposito Piano Lavori

1 IMPIEGATA AMMINISTRATIVA

(informazioni e pratiche amministrative)

Fornisce informazioni su: modalità ingresso in struttura e pagamento della retta, moduli e modelli in uso, orari di ricevimento.

L'attività dei volontari, compresi quelli del servizio civile, viene di volta in volta sostenuta e coordinata al fine di renderla coerente ed integrata con le modalità organizzative del servizio.



SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA

ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA

assicurata da personale O.S.S. (operatore socio sanitario) qualificato e aggiornato, coordinati dalla R.A.A. (Responsabile attività assistenziali) per garantire aiuto:

il mattino nell'alzata;

nell'igiene personale in camera (con l'uso del materiale monouso e dei prodotti di bellezza), o in bagno e al bisogno;

nel bagno in vasca settimanale e al bisogno, nello shampoo, nel taglio dei capelli, nella messa in piega, nella rasatura della barba, nella manicure e pedicure, nell'igiene e cura delle protesi;

a pranzo nell'assunzione dei cibi

in qualsiasi momento della giornata nella somministrazione delle bevande;

a metà pomeriggio per consumare la merenda preferita (scelta fra alcune alternative), nella selezione delle bevande del distributore a pagamento, nella passeggiata in giardino;

alla sera per l'assunzione della cena, nella somministrazione delle bevande, nella messa a letto;

- la notte, controllo del sonno e intervento in caso di bisogno;
- vengono forniti presidi per l'incontinenza personalizzati;

- la cura dell'unità dell'ospite con rifacimento del letto tutti i giorni, cambio delle lenzuola settimanalmente e al bisogno, pulizia del comodino, sistemazione della biancheria personale nell'armadio di ogni ospite dopo averla prelevata dal guardaroba.

Il personale socio-assistenziale inserito in equipe collabora nella stesura dei P.A.I. (piani assistenziali individualizzati), e coadiuva la Coordinatrice della struttura nella realizzazione dei Protocolli assistenziali.

ASSISTENZA SANITARIA MEDICO-INFERMIERISTICA

assicurata dal medico della struttura, dal personale infermieristico

Il medico della struttura controlla lo stato di salute degli ospiti nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 07.00 alle ore 09.00, è possibile

chiamarlo dalle ore 08.00 alle ore 20.00 anche gli altri giorni della settimana salvo i festivi, per ogni necessità è possibile richiedere il servizio di guardia medica nelle ore notturne, dalle ore 20.00 alle ore 08.00, di tutti i giorni e nei festivi.

La presenza giornaliera del personale infermieristico garantisce:

- la compilazione dei Protocolli sanitari.
- la somministrazione della terapia, dei prelievi e delle prestazioni sanitarie prescritte dal medico. Non sono compresi nella retta i farmaci soggetti a ticket.
- la prevenzione della sindrome da immobilizzazione e delle piaghe da decubito,
- l'uso strettamente necessario dei mezzi di contenzione, dei cateteri vescicali, dei lassativi, dei clismi,
- la prenotazione a visite specialistiche, il controllo della scadenza dei farmaci e del materiale per medicazione,
- l'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati, redatti con la collaborazione della Coordinatrice, del R.A.A., dell'O.S.S. tutor, dell'Animatrice, del MMG. Secondo quanto previsto nei PAI viene assicurata la disponibilità degli ausili, dei dispositivi medico sanitari e delle apparecchiature elettromedicali necessarie al soddisfacimento dei bisogni degli ospiti.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

assicurata dal fisioterapista

La presenza del terapeuta della riabilitazione garantisce interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della motricità. Il fisioterapista elabora e attua piani individuali riabilitativi e attività terapeutica individuale e attività motorie di gruppo, usufruendo anche della palestra attrezzata.

Il fisioterapista pratica

- interventi di fisioterapia individuale
- ginnastica motorio cognitiva di gruppo insieme all'animatrice

ASSISTENZA RELAZIONALE, SOCIALE E PSICOLOGICA

assicurata dall'animatrice e dalla psicologa

L'animatrice propone esperienze che mirino al consolidamento dell'autostima e dell'autonomia dei soggetti, allo scopo di soddisfare le necessità mentali, emozionali, sociali, culturali e religiose degli ospiti.

Il programma di animazione prevede, viste le diverse tipologie di anziani, diverse modalità attuative così articolate.

- ✓ *Attività socio-culturali.* Sono comprese in questa categoria attività che favoriscono la relazione, la comunicazione, l'apprendimento, l'espressione del Sé allo scopo di soddisfare le necessità mentali, emozionali, sociali e religiose come *la lettura del quotidiano*, le feste di rito e di compleanno, il Rosario e la *tombola*.
- ✓ *Attività mnemonico cognitive.* Comprendono diversi strumenti che mirano a mantenere e stimolare la memoria procedurale, sensoriale e cognitiva favorendo ed incentivando al contempo l'orientamento personale, spaziale e temporale quale il *memory training*, la *rot informale*.
- ✓ *Attività fisioattivanti.* In questa categoria sono menzionate le attività che coinvolgono il corpo ed il suo corretto movimento come la *ginnastica motorio cognitiva* condotta insieme al fisioterapista.
- ✓ *Attività funzionali.* Sono composte da tutte quelle attività che mirano a mantenere le abilità psico-fisiche residue attraverso la rieducazione prassica e psico-sociale dell'individuo come la *attività occupazionale* e i *laboratori manuali*.
- ✓ *Attività individuali.* Processo di inserimento, di accoglienza e di integrazione dell'ospite attraverso colloqui e interviste con lo scopo di garantire un positivo imprinting emotivo ed acquisire tutte le informazioni utili ad organizzare un intervento adeguato.
- ✓ *Attività spirituali.* Accoglienza e attuazione delle credenze religiose degli ospiti

ASSISTENZA PSICOLOGICA

La consulenza dello psicologo all'interno della Casa Residenza Anziani favorisce e promuove il benessere degli ospiti, dei familiari e degli operatori, secondo un approccio bio-psicosociale centrato sulla persona. Nel perseguire gli obiettivi delineati lo psicologo fornisce interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori, secondo quanto previsto da specifico programma formativo di struttura.

SERVIZIO ALBERGHIERO - CUCINA

Il diritto a una dieta sana è un diritto umano fondamentale, riconosciuto internazionalmente come parte del diritto al cibo e alla salute (art. 25 Dichiarazione Universale dei Diritti Umani). Esso garantisce l'accesso regolare, libero e sostenibile a un'alimentazione nutriente, sicura e adeguata, essenziale per il benessere fisico, mentale e la prevenzione di malattie.

La Fondazione aderisce appieno a quanto sopra indicato avvalendosi di prodotti alimentari freschi cercando di ridurre riducendo al minimo la filiera e i trasporti. Questo approccio promuove la sostenibilità ambientale, la freschezza, la stagionalità, il sostegno all'economia locale.

La nostra cucina interna garantisce un'alimentazione variata, appetibile, rispettosa della tradizione e delle festività e con possibilità di scelta durante colazione, pranzo, merenda e cena. La variazione delle diete in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti predilige l'uso di alimenti freschi.

Il menù giornaliero, le diete particolari e l'elenco delle persone diabetiche sono nella bacheca in cucina e in sala refettorio. I menu vengono proposti da una dietista, con scelta alternativa, tenendo presente che l'alimentazione nell'anziano si propone di rallentare alcuni processi collegati all'invecchiamento come: la stipsi, la disidratazione, l'astenia e di influenzerli positivamente.

La rotazione stagionale del menù, con l'utilizzo di verdura e frutta di stagione, è necessaria per evitare i regimi monotoni e per ovviare alle eventuali carenze vitaminiche,

Tovaglie lavabili e tovaglioli monouso che vengono sostituiti al bisogno.

Il posto a tavola viene assegnato al momento dell'ingresso in struttura, con possibilità di cambiamento su richiesta o per necessità organizzative.

I piatti e le tazze in porcellana, i bicchieri in materiale atossico, le posate in acciaio e le stoviglie in genere sono lavate quotidianamente in lavastoviglie. L'uso di stoviglie monouso è assicurato in caso di esigenze particolari.

La distribuzione degli alimenti viene assicurata anche in caso di sciopero o emergenza dovuta ad altri fattori.

SERVIZIO ALBERGHIERO – LAVANDERIA

Assicurata dal personale di lavanderia

I servizi alberghieri e di supporto sono integrati con le attività assistenziali e di cura nell'ottica del benessere complessivo dell'utente.

Il servizio di lavanderia e guardaroba è effettuato in apposito spazio, con lavaggio, stiratura smistamento e distribuzione della biancheria personale e piana.

Il piano organizzativo garantisce che la biancheria personale degli ospiti sia collocata all'interno dell'armadio personale dell'ospite e che sia effettuato il monitoraggio del fabbisogno d'indumenti, anche tenendo conto delle variazioni stagionali (cambi abiti estivi/invernali), la garanzia dell'attività di rammendo e di riparazione degli indumenti degli ospiti.

E' garantito il lavaggio della biancheria necessaria per il rifacimento letti, teli da bagno e biancheria personale degli ospiti, sia intima che l'abbigliamento. I cambi della biancheria piana dei letti degli ospiti è effettuata tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite ed almeno una volta alla settimana.

E' assicurata la fornitura ed il lavaggio delle divise degli operatori e degli addetti ai servizi alberghieri.

SERVIZIO ALBERGHIERO – PULIZIE

Assicurata dal personale delle pulizie

Il servizio, prevede che le pulizie vengano eseguite con frequenza giornaliera, settimanale, trimestrale e semestrale, tenendo conto delle esigenze di vita degli utenti. Ogni intervento viene monitorato riportandolo nella specifica scheda. Le schede tecniche dei prodotti utilizzati sono conservate in amministrazione, il deposito dei prodotti di pulizia ha un accesso sicuro e controllato.

ALTRI SERVIZI PREVISTI

SERVIZIO DI CURE ESTETICHE

Il servizio di parrucchiere-barbiere viene erogato da professionisti del settore con cadenza mensile. Il costo relativo non è compreso nella retta. Il servizio viene attivato su richiesta dell'ospite e/o del familiare, sulla base delle necessità e delle abitudini personali.

SERVIZIO DI PODOLOGIA

All'ospite viene reso disponibile un servizio di podologia, erogato in struttura, da professionista in possesso di specifico titolo abilitante. Si accede a questo servizio sulla base di specifiche necessità di carattere sanitario. La Responsabile

Attività Sanitarie contatta il professionista e ne stabilisce l'accesso, il cui costo non è compreso nella retta.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio di trasporto è organizzato in integrazione con le risorse formali ed informali del territorio: AUSER, Pubblica Assistenza Ferrarese ODV. L'attività dei volontari viene sostenuta e coordinata per renderla coerente ed integrata con le modalità organizzative del servizio.

OSPITI ACCREDITATI

L'Azienda USL assicura i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati agli anziani non autosufficienti ospitati nella struttura. Per tali tipologie di trasporti i costi sono a carico dell'Azienda USL.

La struttura assicura l'organizzazione dei trasporti sanitari (es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione, senza oneri aggiuntivi per gli ospiti.

Altri tipi di trasporto (visite per l'invalidità civile, commissioni, esigenze personali, ecc) saranno valutate ed eventualmente tariffate di volta in volta secondo disponibilità.

OSPITI A LIBERO MERCATO

Tutti i tipi di trasporto sono a carico dell'ospite, la struttura garantisce la prenotazione secondo la disponibilità del servizio trasporto infermi della zona.

OGGETTI PERSONALI

Gli oggetti personali (somme di denaro, ori e preziosi, occhiali, apparecchi acustici, protesi dentarie) sono custoditi nell'unità dell'ospite (armadio, comodino). La struttura declina ogni responsabilità circa il danneggiamento e/o lo smarrimento degli oggetti personali affidati agli ospiti. Come da "PROCEDURA OGGETTI PERSONALI E PICCOLE SOMME DI DENARO A DISPOSIZIONE DELL'OSPITE" nr. 1 RG.3.1 consultabile su richiesta.

ACQUISTO E GESTIONE FARMACI

La struttura provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal Medico di Struttura. I costi relativi ai farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario ed i ticket dovuti per prestazioni sanitarie, saranno rimborsati dai familiari degli ospiti, presso la farmacia, al momento del pagamento saranno consegnati gli scontrini fiscali comprovante l'acquisto.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà, tramite appositi contratti di manutenzione con aziende esterne. La segnalazione di eventuali guasti può

essere effettuata da chiunque (personale, anziani, familiari) rivolgendosi alla Coordinatrice Responsabile di Struttura o alla RAA.

SERVIZIO DI COMUNICAZIONE

La struttura assicura modalità e strumenti di comunicazione con gli utenti con l'esterno e i familiari. La Coordinatrice Responsabile di Struttura è raggiungibile negli orari di ufficio. Le Infermiere sono presenti tutte le mattine per affrontare eventuali situazioni di urgenza o diverse necessità da parte dei familiari. Gli Ospiti possono ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea della struttura. Si invitano i familiari a telefonare ai loro cari nelle ore centrali del mattino (09.30-11.00) e del pomeriggio (15.00-16.30), evitando gli orari dei pasti e del riposo.

INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

È garantita l'integrazione con i servizi sanitari, socio-sanitari e sociali del territorio al fine di assicurare la continuità del percorso assistenziale con la rete dei servizi e dei familiari secondo le indicazioni del protocollo, sono garantite altresì le modalità di integrazione con le altre risorse formali ed informali del territorio.

I DIRITTI E I DOVERI DELL'ANZIANO

Della dignità della persona

- **Diritto** ad aver assicurato il rispetto delle proprie credenze sociali, culturali e religiose
- **Diritto** a essere trattato con cortesia e umanità
- **Diritto** a non essere insultato e ingiuriato o ricevere trattamenti spiacevoli da parte degli operatori per il proprio modo di fare
- **Diritto** al rispetto della propria dignità, intimità e pudore
- **Diritto** ad avere garantita la privacy
- **Diritto** alla effettiva parità per quanto riguarda differenze di genere, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione
- **Dovere** di trattare con cortesia e umanità tutti gli operatori e gli ospiti
- **Dovere** di non insultare o ingiuriare o infliggere trattamenti spiacevoli a tutti gli operatori e ali altri ospiti
- **Dovere** di rispettare la dignità, l'intimità e il pudore di tutti gli operatori e gli altri ospiti

Della qualità e adeguatezza di assistenza e strumentazioni

- **Diritto** ad avere assistenza adeguata per mangiare, andare in bagno, curare l'igiene personale, deambulare ecc.
- **Diritto** alla somministrazione dei farmaci prescritti alle ore stabilite e senza interruzione per tutto l'anno
- **Diritto** ad una gestione organizzativa efficiente, con utilizzazione del personale che non provochi disagio
- **Diritto** ad avere, quando necessario, ausili per la deambulazione o alla libertà di movimento funzionanti e ausili per la continenza

Della salvaguardia dei ritmi di vita e al comfort

- **Diritto** al rispetto dell'autonomia e della libera scelta come espressione di identità e libertà personale nell'alimentazione, nel vestiario, nella partecipazione alle attività di animazione proposte.
- **Diritto** al rispetto degli orari e dei ritmi della vita quotidiana, come gli orari di sveglia, dei pasti, delle relazioni sociali, dello svago.
- **Diritto** a non essere costretto a rimanere a letto senza giustificato motivo.
- **Diritto** ad avere orari di visita adeguati alle esigenze dei familiari e compatibili con la disponibilità organizzativa del personale della struttura.
- **Diritto** ad un riposo tranquillo notturno e diurno.
- **Diritto** a vedere rispettate elementari norme igieniche relative alla biancheria e agli ambienti.
- **Diritto** ad avere un posto letto confortevole.
- **Diritto** ad avere a disposizione uno spazio per gli oggetti personali.
- **Diritto** ad avere un'alimentazione variata e adeguata al proprio stato di salute.
- **Diritto** ad invitare a pranzo, previo nullaosta della Direzione, i propri parenti o amici.

DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE DEL SERVIZIO

La Casa Residenza Anziani favorisce la partecipazione attiva di ospiti e familiari anche tramite la condivisione della definizione delle attività quotidiane del servizio. Di seguito la programmazione giornaliera delle attività.

Dalle ore 5.00 alle ore 6.00	Cure igieniche
Dalle ore 6.15 alle ore 8,30	Cure igieniche ed alzata
Dalle ore 7.00 alle ore 8.30	Nelle giornate di Lunedì mercoledì venerdì il Medico è in struttura
Dalle ore 8.30 alle ore 9.15	Colazione e somministrazione terapia
Dalle ore 9.15 alle ore 11.30	Lunedì ,martedì, mercoledì, venerdì e Sabato Attività di animazione
Dalle ore 9.15 alle ore 12.30	Venerdì Fisioterapia
Dalle ore 9.15 alle ore 11.30	Secondo martedì e mercoledì del mese Servizio di parrucchiere-barbiere
Dalle ore 9.30 alle ore 11.00	Visite dei familiari
Dalle ore 10.30 alle ore 11.15	Aiuto per idratazione e bisogni fisiologici
Dalle ore 11.15 alle ore 11.30	Preparazione al pranzo
Dalle ore 11.30 alle ore 12.30	Pranzo e somministrazione della terapia

La programmazione delle attività del mattino possono subire variazioni a seconda delle attività estemporanee inserite, ad esempio

Le attività religiose: Rosario, S. Messa.

Le attività d'integrazione con il Territorio: progetti intergenerazionali con le scuole.

Le eventuali brevi visite ai Santuari, al mare, al mercato.

Dalle ore 12.30 alle ore 14.00	Riposo o attività individuali (lettura quotidiani, televisione)
Dalle ore 14.00 alle ore 15.00	Aiuto per bisogni fisiologici
Dalle ore 15.00 alle ore 17.00	Martedì, mercoledì e giovedì Attività di animazione
Dalle ore 15.00 alle ore 17.00	Visite dei familiari
Dalle ore 14.00 alle ore 18.00	Lunedì e giovedì Fisioterapia
Dalle ore 15.15 alle ore 16.00	Merenda e idratazione
Dalle ore 15.00 alle ore 17.00	Penultimo sabato del mese festa dei compleanni
Dalle ore 18.15 alle ore 18.30	Preparazione alla cena
Dalle ore 18.30 alle ore 19.15	Cena e somministrazione della terapia
Dalle ore 19.15 alle ore 21.00	Socializzazione, conversazione, messa a letto degli ospiti.
Dalle ore 21.00 alle ore 6.15	Riposo notturno.

La programmazione delle attività del pomeriggio possono subire variazioni a seconda delle attività estemporanee inserite, ad esempio

Le attività religiose; Rosario, S. Messa.

Le attività d'integrazione con il Territorio: progetti intergenerazionali con le scuole, adesione a progetti più ampi anche a livello regionale e nazionale

Brevi gite in giornata ai Santuari, al mare, al mercato.

MODALITA' E STRUMENTI PER L'INFORMAZIONE, L'ASCOLTO E LA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI

Il ruolo dei familiari degli anziani nella Casa Residenza Anziani è fondamentale e comprende sia il supporto emotivo che la partecipazione attiva alla cura e alla vita sociale della persona anziana. I familiari sono considerati parte integrante della nostra comunità, contribuendo al benessere complessivo dell'ospite e collaborando con il personale per garantire una qualità di vita ottimale.

La famiglia è infatti considerata protagonista e utile alleata nell'individuazione degli obiettivi assistenziali e nella scelta delle attività adeguate. Partecipa e/o monitora il piano di assistenza individuale ed è colonna portante del piano di inserimento del proprio congiunto e nella valutazione dell'efficacia delle cure assistenziali tramite un questionario annuale di verifica del gradimento.

I familiari sono chiamati da subito a instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con il personale della CRA, condividendo informazioni utili sulla persona anziana, sulle sue abitudini, sui suoi bisogni e sui suoi desideri. Questo scambio di informazioni è fondamentale per creare un ambiente personalizzato e rispondere al meglio alle esigenze dell'ospite. L'obiettivo è costruire una collaborazione solida, che assuma le caratteristiche di alleanza terapeutica per il benessere degli Ospiti.

All'interno della nostra CRA dal 2024 esiste un gruppo - Comitato Mensa - che vede il supporto dei familiari.

Il Comitato Mensa (composto da 2 familiari volontari, la coordinatrice, il dietista, 1 referente Cucina, la RAA, la RAS) verifica e controlla il menu, l'adeguatezza delle porzioni, anche tramite assaggi da parte dei familiari che possono venire a testare gli alimenti senza nessun preavviso fornendo successivamente testimonianza scritta alla Direzione.

I familiari volontari rimangono in carica fino al decesso o dimissione dell'ospite.

Il Comitato Mensa si riunisce prima dei cambi di menu stagionali o quando si propongono strategie relative alla alimentazione.

Sempre nell'ottica di costruire una collaborazione solida con le famiglie al Comitato Mensa dal 2025 si affianca il **Comitato Familiari**.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

La Casa Residenza Anziani favorisce la partecipazione attiva dei familiari anche attraverso il loro coinvolgimento nei percorsi di valutazione della qualità. L'indagine mirata alla rilevazione della soddisfazione e quindi della qualità percepita da parte di familiari dei servizi non è solo una funzione indispensabile di tutela dei diritti, ma concorre all'attuazione di progetti di miglioramento. La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione di un modulo con l'opportunità di dare valutazioni in merito ai diversi aspetti del servizio, nonché fornire eventuali e gradite osservazioni ed indicazioni su possibili miglioramenti del servizio stesso. Dall'esame dei risultati nascono infatti eventuali azioni di miglioramento.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo non va solo inteso come esercizio di un diritto riconosciuto, ma, soprattutto, come opportunità di miglioramento dei servizi. La Casa Residenza Anziani, pertanto, si è dotata di strumenti per gestire le eventuali segnalazioni e nel caso mettere in atto le opportune misure correttive. Il Reclamo da parte dell'utente/familiare può pervenire attraverso il "Modulo di Reclamo" utilizzando l'apposita cassetta all'ingresso della Casa Residenza Anziani compilato in forma anonima oppure firmato, anche con riferimento agli impegni del servizio su specifici indicatori di benessere della persona, come la cura di sé o le relazioni tra utenti e operatori. Il reclamo può essere altresì comunicato via mail al seguente indirizzo dontampieri.migliaro@gmail.com o donluigi.tampieri@pec.it. Considerazioni da parte della struttura ed eventuali azioni migliorative compiute saranno restituite al reclamante, qualora indicato, entro 30 giorni.

TUTELA DELLA PRIVACY

La struttura assicura che gli ospiti siano protetti da ogni forma di abuso. A questo fine definisce procedure per la garanzia dei diritti degli ospiti (informazione, consenso, privacy)

A tal proposito la Casa Residenza Anziani in ottemperanza al D.Lgs 101/2018 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)"- adotta tutte le misure atte a garantire la massima riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale.

ACCESSO IN CRA

Gli accessi di familiari, parenti e visitatori possono avvenire liberamente dal lunedì alla domenica, compreso i giorni festivi, dalle ore 9.30 alle 11.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00. Al fine di assicurare sempre la possibilità di dare continuità al sostegno e supporto affettivo agli ospiti da parte dei familiari lontani, è possibile effettuare videochiamate o altre forme di collegamento remoto (wapp).

ACCESSO DI ANIMALI DA AFFEZIONE

La mission fondamentale della Fondazione è quella di creare le condizioni per il miglior benessere possibile di ogni ospite anche attraverso la tutela tra chi desidera incontrare il proprio animale di affezione, il diritto di salvaguardia della salute di tutti gli altri ospiti e la tutela e il benessere dell'animale.

Sono ammessi all'interno della struttura unicamente cani e gatti. Per l'accesso con l'animale l'ospite o il suo familiare si fa richiesta scritta alla Coordinatrice. La Coordinatrice, ricevuta la richiesta dell'ospite/familiare, consulta il medico per verificare la sussistenza dei requisiti di accesso. La richiesta viene fatta solo una volta ed è valida fino alla revoca del permesso. L'autorizzazione scritta viene data in copia alla RAS congiuntamente alla documentazione richiesta per l'animale.

L'autorizzazione per l'accesso dell'animale deve essere riportata sulla documentazione sanitaria dell'ospite, allegando anche fotocopia della documentazione richiesta per l'animale. In caso di mancata consegna della documentazione l'autorizzazione è revocata.

La richiesta deve essere presentata in forma scritta in carta libera alla Coordinatrice della struttura allegando la fotocopia della documentazione richiesta per l'animale che consiste in:

- Iscrizione anagrafe animale d'affezione
- Assicurazione civile per danni contro terzi
- Libretto sanitario (attestante la vaccinazione per le comuni malattie della specie e trattamenti per ecto ed endoparassiti)

La copia dell'autorizzazione sarà inserita nel fascicolo dell'ospite per consentire l'accesso dell'animale.

È richiesto ai familiari di contattare sempre la struttura prima di recarsi con l'animale, onde verificare se le condizioni di salute dell'ospite siano confacenti ad una visita.

Di norma non è previsto l'accesso degli animali d'affezione alle camere, tranne casi stabiliti dalla Coordinatrice in accordo con il Medico di riferimento. Nelle camere doppie o triple, inoltre, è necessario anche il consenso esplicito del compagno/i di stanza, che deve essere in grado di esprimere personalmente o tramite il suo tutore o familiare il suo consenso, che può essere revocato in qualsiasi momento.

Modalità di gestione del cane

Il cane deve essere iscritto all'anagrafe degli animali da affezione e il proprietario/conduuttore è responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose provocate dal proprio animale durante la visita nella struttura.

Il cane deve essere condotto a guinzaglio e avere la museruola. È consentito togliere la museruola durante l'incontro con l'ospite.

Il cane deve essere condotto da persone in grado di gestirlo e avere il pieno controllo dell'animale. Tale condizione viene valutata dal personale in servizio durante la visita e, se si reputa che non sussista, l'eventuale decisione di sospendere l'autorizzazione seduta stante viene assunta dalla Coordinatrice o in sua assenza dal RAA o dalla RAS o in assenza dall'infermiere di servizio.

È fatto obbligo a chiunque conduca il cane di raccogliere eventuali deiezioni (sia solide che liquide) e avere con sé strumenti idonei per la raccolta/pulizia delle stesse e di eventuali perdite di pelo.

Il conduuttore del cane deve avere con sé il libretto sanitario attestante la vaccinazione per le comuni malattie della specie. Deve essere inoltre in possesso di un certificato veterinario che attesti la buona salute dell'animale e il regolare trattamento contro gli endo e gli ectoparassiti. Tale certificazione non deve essere antecedente i 15 giorni all'accesso dell'animale in struttura.

Gli animali devono essere puliti e ben spazzolati, con mantello asciutto e che non presentino né segni di ferite né di patologie in atto.

Modalità di gestione del gatto

Il gatto deve essere tenuto nell'apposito trasportino almeno fino al raggiungimento dell'ospite e, se liberato, deve essere mantenuto con idoneo guinzaglio.

Il proprietario/conduuttore è responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose provocate dal proprio animale durante la visita nella struttura.

Il gatto deve essere condotto da persone in grado di gestirlo e avere il pieno controllo dell'animale. Tale condizione viene valutata dal personale in servizio durante la visita e, se si reputa che non sussista, l'eventuale decisione di sospendere l'autorizzazione seduta stante viene assunta dalla Coordinatrice o in sua assenza dal RAA o dalla RAS o in assenza dall'infermiere di servizio.

È fatto obbligo a chiunque conduca il gatto di raccogliere eventuali deiezioni (sia solide che liquide) e avere con sé strumenti idonei per la raccolta/pulizia delle stesse e di eventuali perdite di pelo.

Il conduuttore del gatto deve avere con sé il libretto sanitario attestante la vaccinazione per le comuni malattie della specie. Deve essere inoltre in possesso di un certificato veterinario che attesti la buona salute dell'animale e il regolare trattamento contro gli endo e gli ectoparassiti. Tale certificazione non deve essere antecedente i 15 giorni all'accesso dell'animale in struttura.

Gli animali devono essere puliti e ben spazzolati, con mantello asciutto e che non presentino né segni di ferite né di patologie in atto.

Nel caso le condizioni degli animali o il comportamento dell'accompagnatore non siano conformi a quanto richiesto dalla Carta dei Servizi RAA, RAS o infermieri in turno provvederanno al loro allontanamento. Le motivazioni di revoca o allontanamento verranno riportate sulla documentazione dell'ospite (consegna multiprofessionale/infermieristica).

Misure generali di prevenzione e controllo delle infezioni a contatto con gli animali

Esistono specifici protocolli di pulizia ambientale dopo la visita, attraverso la richiesta del RAA/RAS/infermiere di "ripristini pulizia" da parte del personale addetto.

L'animale è sotto il controllo del conduttore e deve restare vicino all'ospite.

Le visite dell'animale non sono consentite mentre l'ospite consuma il pasto e inoltre non è permesso condurre gli animali nei servizi igienici, vicino ai carrelli del vitto, delle medicazioni, delle terapie.

È inoltre indispensabile dopo la visita che l'ospite si lavi le mani e le parti del corpo che sono venute a contatto con l'animale.

CONTATTI

COORDINATRICE RESPONSABILE DI STRUTTURA
DOTT.SSA ELISABETTA MARCHI

LUNEDI' MERCOLEDI' VENERDI' 09.00 - 11.00 15.00- 17.00

SABATO 10.00 - 11.00 Su Appuntamento

Tel. 0533 654124 – Fax 0533 608098 – e-mail

coordinatrice@fondazionedonluigitampieriets.it

RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE
CAVALLARI ILARIA

LUNEDI' VENERDI' 09.00- 11.00

Tel. 0533 654124 – Fax 0533 608098 – e-mail

dontampieri.infermeria@gmail.com



Stampato in proprio

Ultimo aggiornamento – 16/07/2026