FONDAZIONE MONS.

Alessandro Marangoni

COLOGNOLA AI COLLI

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

Preambolo pag. 3
1. Presentazione della Fondazione pag. 4
2. Informazioni per accesso ai servizi pag. 9
3. Organizzazione dell'assistenza pag. 12
Servizio Assistenziale pag. 13
Servizi di pedicure e parrucchiera
Servizio di socialità e benessere pag. 14
Assistenza spirituale pag. 16
Servizio sociale pag. 14
Ufficio di Gestione del Sistema di Qualità, Relazioni con il Pubblico e di Relazione con gli Enti Esterni pag. 17
Servizi di Assistenza sanitaria pag. 17
Servizio di medicina generale
Servizio infermieristico
Servizio di fisiokinesiterapia
Servizio di psicologia
Servizi alberghieri pag. 20
Servizi di ristorazione
Servizio di guardaroba e lavanderia
Servizio di manutenzione
Servizi amministrativi
Centralino
4. La giornata tipo al Centro Servizi Anziani pag. 22
5. La partecipazione pag. 23
6. La qualità del servizio pag. 24
7. Informazioni utili pag. 25
8. Diritti e doveri della persona residente pag. 26

Gentili Signori,

nel darvi il benvenuto nel Centro Servizi per Persone Anziane della Fondazione Monsignor Alessandro Marangoni, vi offriamo questa Carta dei Servizi[1] che vi guiderà nella conoscenza della nostra realtà, delle sue finalità e dello stile con cui intendiamo proporci, puntando alla trasparenza degli strumenti di verifica della qualità dei servizi offerti.

In essa troverete anche alcuni cenni storici sulle origini della Struttura, sul suo percorso di trasformazione in Fondazione, sui Principi Cristiani che ne hanno ispirato la nascita e che ne continuano ad animare l'attività, gli stessi principi per i quali la Persona Residente, per la sua dignità di essere umano, è al centro di ogni attività, attenzione e cura.

La Fondazione aderisce ai principi ispiratori dell'assistenza indicati dalle normative italiane in materia di erogazione di servizi pubblici[2]. Essi sono:

- ✓ **imparzialità e obiettività**: ogni persona che presta servizio, opera con esse al fine di garantire un'adeguata assistenza;
- ✓ **uguaglianza e rispetto**: il servizio si ispira a un'eguale considerazione di ogni singola persona residente, questo non significa uniformità degli interventi, ma piuttosto che ogni attività punta alla personalizzazione in considerazione dell'unicità di ciascuno;
- ✓ **continuità**: il Centro Servizi la assicura mediante la distribuzione del lavoro nell'arco delle 24 ore, in modo da garantire adeguati livelli di assistenza;
- ✓ **efficienza ed efficacia**: la Fondazione le fa proprie verificando se gli obiettivi di salute e benessere delle persone residenti siano stati raggiunti e che lo siano stati secondo il miglior utilizzo delle risorse disponibili;
- ✓ **partecipazione**: la persona anziana e la sua famiglia sono al centro del servizio e in questa ottica si favorisce la loro partecipazione attiva alla vita comunitaria;
- ✓ **diritto di scelta**: ogni persona ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia; le diverse figure professionali hanno il compito di favorire le scelte personali in tutte le attività rivolte alla persona residente.

[1] Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei Servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento". Previsione normativa poi confermata dal DPCM del 19.5.95 G.U. supplemento n. 65, dalla Legge n. 328/2000 e dalla Legge Regionale del Veneto N. 22/2002.

[2] Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

1. Presentazione della Fondazione "Monsignor Alessandro Marangoni

Cenni di storia

L'anno 1920 la nobile casa dei Signori Marchesi Spinola Portalupi stava per vendere tutte le sue possessioni di Colognola ai Colli ad altri paesi del veronese. Parve affare conveniente acquistare il palazzo detto Portalupi situato nella piazza principale di Colognola ai Colli, per destinarlo alla futura Casa di Ricovero o ad altre opere di beneficenza. L'11 novembre del 1926 Don Alessandro Marangoni apre una Casa di Riposo per i "vecchi non ammalati e gli invalidi al lavoro proficuo" (art. 1 del regolamento originale).

È lo stesso Arciprete che nell' Indice dell'Archivio Parrocchiale, redatto nel 1929, ci racconta gli inizi della Casa: "Un'altra opera sbocciata dalla carità a vantaggio del nostro paese, è la Pia Casa di Ricovero". L'opera fu bene accolta e sostenuta da tutti, ma soprattutto dalla popolazione del Piano e di Cadellara.

Da allora la Parrocchia dei Santi Fermo e Rustico di Colognola ai Colli, sempre attenta alla realizzazione delle opere di carità, fedele al precetto evangelico di attenzione agli "ultimi", ha sempre sostenuto e aiutato – nei suoi pastori e fedeli – la Casa di Riposo.

È dal cuore grande di uomo e di sacerdote di Monsignor Alessandro Marangoni, che questa Casa ha preso avvio ed ha proseguito il suo cammino con l'aiuto della Provvidenza.

La Pia Casa di Riposo, oggi denominata "Fondazione Monsignor Alessandro Marangoni ", capace di 60 posti letto, è stata in buona parte rinnovata in questi ultimi anni per renderla sempre più vicina alle esigenze di Ospiti e del personale. Il Presidente è il Parroco pro tempore della Parrocchia dei SS. Fermo e Rustico coadiuvato dal Consiglio d'Amministrazione. La Fondazione ha la sua propria sede nel cuore del centro storico di Colognola ai Colli, in posizione particolarmente tranquilla, immersa nel verde di colline dal clima ameno.

La nostra Visione

Tutta l'azione della Fondazione è legata alla visione cristiana dell'uomo e della società, alla dottrina sociale cristiana, quale emerge del Vangelo, dai documenti della Chiesa e dalle indicazioni dei Vescovi. La Fondazione vuole promuovere la centralità della persona, nello sforzo costante di valorizzarne la dignità nel rispetto della libertà di ciascuno, creando spazi di incontro in un clima famigliare.

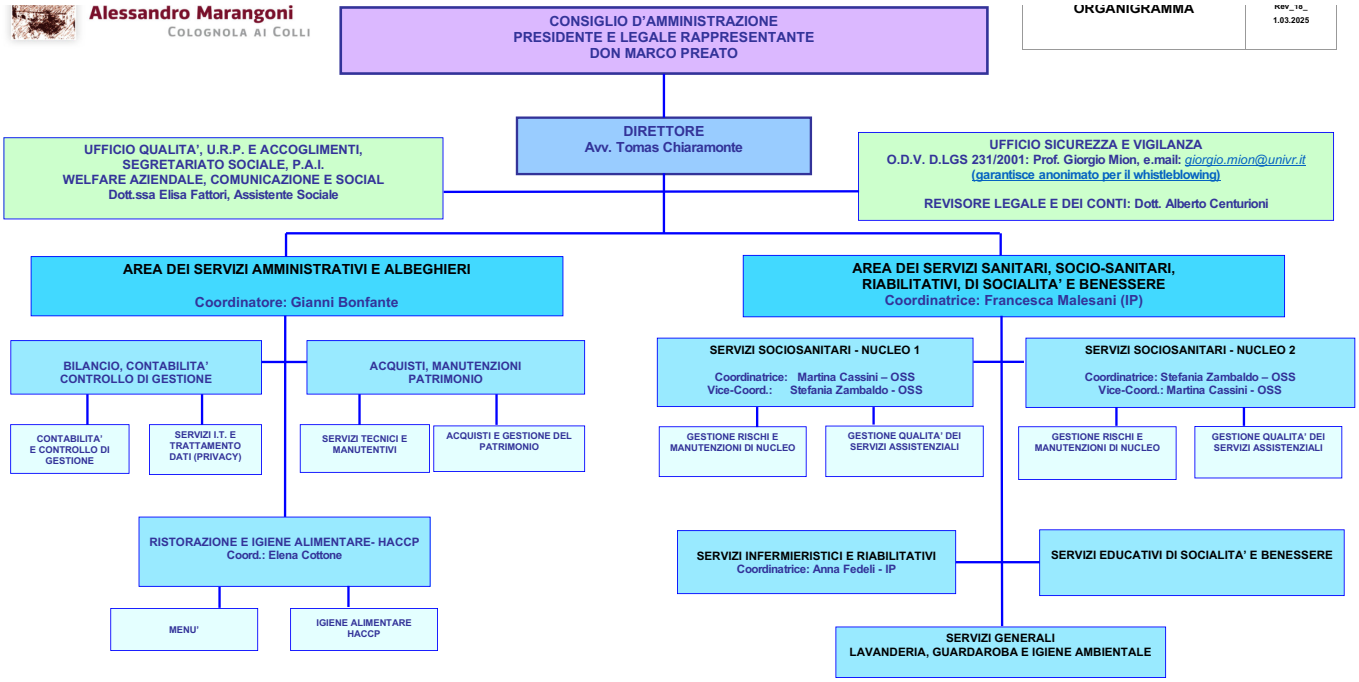
La Fondazione testimonia la sua visione e ispirazione attraverso il comportamento di quanti operano al suo interno. Chiunque si trovi a operare per la Fondazione deve essere rispettoso dell'ispirazione cristiana che essa vuole esprimere e deve rispettare sempre la dignità e i diritti della persona residente.

La nostra Missione

La Fondazione "Monsignor Alessandro Marangoni" ha per scopo istituzionale, senza finalità alcuna di lucro, lo svolgimento di attività nel settore dell'assistenza sociale, sociosanitaria e della beneficenza.

Essa, quindi, ospita e assiste persone anziane, di ambo i sessi ed appartenenti a qualsiasi ceto sociale, che versano in condizione di autosufficienza e non, fisica o psichica, nonché soggetti invalidi a un lavoro proficuo, provvedendo al mantenimento e all'assistenza delle persone ospitate sul piano spirituale, fisico, psichico e sociale di ciascuno, favorendo la relazione degli ospiti tra di loro, con l'ambiente esterno e con quello di provenienza, compatibilmente con le risorse disponibili. Tutto ciò nel pieno rispetto della personalità e della libertà di ciascuno. Per quei posti gestiti in convenzione con L'Unità Socio-Sanitaria Locale competente per territorio l'Ente deve tener conto della programmazione definita e concordata con la stessa.

L'Organigramma



Organigramma Sicurezza, Servizio Prevenzione e Protezione:

- Preato don Marco: legale rappresentante e datore di lavoro.
- Tomas Chiaramonte: direttore e formatore sicurezza abilitato ai sensi dell'accordo stato regioni.
- Preposti Sicurezza: Gianni Bonfante, Elisa Fattori, Martina Cassini, Finato Massimo, Francesca Malesani, Anna Fedeli.
- Medici di Medicina Generale in convenzione con l'ULSS9: Dott. Fabio Angiari e Dott. Francesco Di Piazza.
- Medico del lavoro: studio esterno.
- RLS: Finato Massimo.
- RSPP: Dott. Matteo Burato.
- Squadre antincendio e gestione emergenze, preposti sicurezza formati compresi, sempre aggiornate in bacheca sicurezza.

Dove siamo

La sede del Centro Servizi per Anziani è situata in località “al Monte” di Colognola ai Colli, Verona, a 156 metri sul livello del mare.

Contatti:

Telefono 045 / 765 00 82
Fax 045 / 765 18 76
E-mail info@fondazionemarangoni.org
Sito web www.fondazionemarangoni.org

Indirizzo:

Piazza Roma, 9
37030 Colognola ai Colli
Verona
Coordinate GPS: Latitudine: 45.4319269| Longitudine: 11.1913591

Come raggiungerci

Da Verona: (20 km circa) immettersi sulla statale n. 11 per Vicenza. Giunti a Colognola ai Colli, svoltare a sinistra in direzione Tregnago-Illasi. Giunti a Località "la Decima", girare a destra, arrivare allo STOP e salire lungo il viale alberato. La Casa si trova nella piazzetta nella quale vi troverete.

Alla Casa si accede per via pedonale.

Le vetture possono essere parcheggiate nei vicini parcheggi esterni alla Casa.

Parcheggi disponibli:

Spazi antistanti l'ingresso del Centro Servizi, Parcheggio in Via Cubetta, a 50 metri circa, Parcheggio alla Chiesa dei Santi Fermo e Rustico a 50 metri circa.

2. Informazioni per l'accesso ai Servizi[3]

Servizio Residenziale

Per poter usufruire di questo Servizio è necessario che l'interessato sia in possesso della Valutazione SVAMA rilasciata dal Distretto Socio Sanitario di riferimento.

Il profilo di non-autosufficienza, necessario per l'inserimento nella Lista di attesa, viene formalmente stabilito dalla Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale dell'U.l.s.s. di riferimento. I criteri per la priorità di accoglienza delle domande sono fissati dalle norme regolamentari dell'Azienda U.l.s.s..

Modalità di accoglimento al Centro Servizi Anziani

Prima di confermare la disponibilità all'accoglimento, il personale incaricato dalla Fondazione (Assistente Sociale – resp. Qualità/comunicazione - URP), normalmente si attiva per fare visita all'ospite al fine di verificare la congruenza tra le informazioni contenute nella scheda SVAMA e le attuali condizioni psicofisiche dell'ospite e per una preventiva conoscenza tra esso ed il personale, al fine di preparare il momento dell'ingresso.
Prima dell'accoglimento la persona interessata, o un suo famigliare, viene invitata a visitare la sede del Centro Servizi.

Prima dell'accoglimento sarà cura dell'ospite o del suo referente recarsi presso gli uffici amministrativi o presso l'URP della Fondazione per concordare la data di accoglimento e compilare e consegnare la documentazione necessaria e ritirare quella prevista. In tale occasione il personale incaricato consegnerà anche l'informativa e la modulistica necessaria alla pratica per la nomina dell'Amministratore di sostegno.

[3] Le modalità di accesso ai servizi possono variare in funzione di nuove normative, pertanto è utile rivolgersi comunque agli uffici amministrativi per informazioni aggiornate.

La retta e le modalità di pagamento

Per poter essere accolti presso il Centro Servizi è necessario che la persona richiedente o un suo referente (Parente, Amministratore di sostegno, Tutore, Curatore etc…) sottoscriva i moduli previsti e consegnati dal referente delle entrate (Assistente sociale / resp. qualità comunicazione-URP); l'importo della retta giornaliera, a carico dell'ospite, viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e/o dalla direzione e comunicato al momento dell'ingresso e a ogni sua variazione, attraverso le apposite bacheche esposte presso la sede della Fondazione o con contatto diretto da parte del personale dell'ente.

La retta dà diritto a godere di tutti i servizi generali, collettivi, assistenziali e sanitari erogati dalla Fondazione in proprio o in convenzione secondo quanto determinato nei regolamenti interni. Le spese sanitarie e/o farmaceutiche, gli ausili (carrozzine, bascule ecc..), le spese di cura della persona (parrucchiera, pedicure ecc…) possono essere a totale o parziale carico dell'ospite, in conformità alle convenzioni e normative al momento vigenti.

Per utenti a carico totale o parziale di Comuni o altri Enti

Le persone residenti in stato di indigenza hanno facoltà di rivolgersi al Comune di ultima residenza precedente all'accoglimento per la richiesta di integrazione economica della retta di degenza e tutti gli ospiti devono sempre comunicare al Comune di ultima residenza di essere stati accolti presso il Centro Servizi.

Altre categorie di utenza possono avere diritto di integrazione da parte di servizi pubblici di tipo sanitario come Dipartimenti di Salute Mentale o per la Disabilità che devono essere verificate dall'utente.

Fatturazione e pagamento della retta

Per il Servizio Residenziale, il referente provvederà a

- versare regolarmente la retta dovuta entro i primi 5 giorni del mese di riferimento (es: retta mese di gennaio da pagare entro il 5 gennaio), l'eventuale conguaglio sarà effettuato a fine rapporto;
- accettare le possibili successive variazioni con l'eventuale adeguamento della retta.

Gli intestatari di c/c presso qualsiasi Istituto di Credito, possono autorizzare la Fondazione a chiedere il pagamento, salvo buon fine, dell'importo della retta emessa a mezzo SEPA (scelta consigliata).

La Fondazione può interrompere il rapporto di ospitalità ed allontanare l'ospite con provvedimento di urgenza qualora questi risulti incompatibile con la vita comunitaria della Casa o sia moroso nel pagamento della retta.

In caso di rinuncia al posto per qualsiasi motivo l'ospite, o chi ha assunto l'impegno di pagamento, è tenuto a darne comunicazione scritta con il preavviso previsto dagli atti dell'Ente. In caso di dimissioni anticipate colui che ha sottoscritto il contratto di accoglienza sarà tenuto al pagamento dei giorni di mancato preavviso.

3. L'organizzazione dell'Assistenza

I Servizi proposti dal Centro Servizi per Persone Anziane.

La "Fondazione Monsignor Alessandro Marangoni" fornisce in autonomia i servizi alberghiero, assistenziale, riabilitativo e psicosociale, mentre il servizio di medicina generale è realizzato in regime di convenzione con l'Azienda Ulss locale.

I servizi sono offerti da personale adeguatamente formato e informato, continuamente aggiornato dal punto di vista professionale. A garanzia del rispetto dell'ispirazione e della missione della Fondazione si pone particolare attenzione al rispetto da parte dei propri dipendenti e collaboratori al Codice Etico.

Per garantire la centralità della persona residente e la personalizzazione dei servizi si tengono con regolarità le Unità Operative Interne (U.O.I.), riunioni alle quali partecipano le diverse figure professionali al fine di elaborare, per ogni residente, il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), con la definizione degli interventi da attivare sugli stessi, dei percorsi riabilitativi e di socialità volti alla personalizzazione dei servizi e al continuo monitoraggio degli stessi.

Servizi Assistenziali

Rappresentano l'elemento portante di tutte le altre attività del Centro Servizi, sono proposti in modo tale da consentire agli anziani di mantenere o recuperare le proprie capacità di autonomia nelle attività quotidiane.

L'assistenza alla persona residente è organizzata in modo da garantire a ogni anziano l'aiuto necessario nel soddisfacimento dei bisogni primari; gli addetti vi provvedono occupandosi della cura degli ambienti, dell'igiene personale, dell'aiuto nel vestirsi, dell'assistenza nell'assunzione dei pasti, della deambulazione e della mobilizzazione, fornendo loro l'adeguata assistenza notturna.

Il personale della Casa si prende cura della persona anziana cercando di valorizzare le autonomie individuali.

La Casa dispone di appositi bagni assistiti muniti di lettino-doccia e sollevatori per permettere e facilitare il bagno, soprattutto agli ospiti non autosufficienti.

Il servizio viene svolto da Operatori formati e con attestato di abilitazione alla professione in numero tale da assicurare il rispetto degli standard previsti dalla Regione del Veneto e a garanzia di una adeguata presenza nell'arco delle ventiquattro ore.

Gli interventi svolti dagli Operatori sono ponderati sulla base delle autonomie degli anziani e del loro stato di salute, al fine di favorire il maggior grado di coinvolgimento e partecipazione della persona assistita nelle attività di riabilitazione, socialità e benessere organizzate dall'equipe di residenza.

Servizio di Pedicure - podologia e Parrucchiera

La frequenza dei servizi di Pedicure, podologia e parrucchiera è modulata in relazione ai bisogni dei residenti attraverso personale specializzato; tali servizi sono svolti in appositi locali attrezzati. Il loro costo è da considerarsi extra-retta.

Servizio Sociale

Il servizio si occupa dell'accoglimento del nuovo residente presso il Centro Servizi Anziani, fornisce informazioni sulle modalità di accesso relative al servizio residenziale, prende e mantiene i contatti con gli enti che si occupano di elaborare la Valutazione Svama, necessaria per l'accoglimento in struttura con impegnativa di residenzialità, e informa eventualmente l'utenza sulla modalità per richiederla. Cura gli aspetti comunicativi, di segretariato sociale e assicurazione della qualità dei servizi. Cura le relazioni con la pubblica amministrazione.

Dà informazioni relative alle pratiche di segretariato sociale quali domanda di Invalidità Civile, richieste di integrazione alla retta da parte dei Comuni di residenza, nomina dell'Amministratore di Sostegno e altro, la cui presentazione sarà a carico dell'utente o del caregiver.

Servizio di Socialità e Benessere

"L'animazione è una pratica sociale finalizzata alla presa di coscienza e allo sviluppo del potenziale inespresso. Essa si pone come scopo il benessere degli utenti, mediante l'uso di tecniche ricreative e culturali. In termini operativi, l'animazione punta a "far divenire, far fare, far esprimere": a rendere cioè l'utente attivo ed espressivo, protagonista responsabile, costruttore di comunicazioni e relazioni"
(Società Italiana di Animazione)

E' l'attività volta alla promozione della qualità della vita del singolo all'interno della Comunità sia attraverso progetti educativi di socializzazione e integrazione tra gli ospiti, sia attraverso attività di stimolo, mantenimento e recupero delle capacità e dei talenti personali.

Viene svolta da figure professionali, quali educatori e/o animatori specializzati e/o psicologi che costituiscono l'équipe dell'area sociale. Sono proposte attività di tipo occupazionale, attività creative e di stimolazione della manualità, individuali e di gruppo, attività sul territorio e gite, attività ricreative, ginnastica di gruppo, stimolazione cognitiva.

Le attività svolte sono programmate tenendo conto delle caratteristiche della persona residente e di quanto previsto nel PAI (Piano Assistenziale Individuale). I componenti della equipe psicosociale partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

I componenti della equipe psicosociale partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Assistenza Spirituale

La dimensione spirituale della persona residente può essere coltivata presso il Centro Servizi Anziani grazie al servizio dei sacerdoti della Parrocchia dei Santi Fermo e Rustico che prestano la loro opera celebrando i sacramenti cristiani ai fedeli presenti che lo richiedano.

La Cappella, dedicata a Santa Maria Bertilla nel 2017, con l'esposizione delle Sue reliquie custodite nella Chiesa Parrocchiale, è uno dei fulcri della vita spirituale personale. In fondazione vengono celebrate le funzioni della vita cristiana come la recita del Santo Rosario e delle Sante Messe in accordo con il parroco della parrocchia locale.

I residenti di altre confessioni religiose possono fare riferimento ai loro ministri di culto che sono i benvenuti presso gli ambienti della Fondazione in spirito di fraternità, collaborazione e di rispetto delle norme e dei principi statutari.

Ufficio di Gestione del Sistema di Qualità, Relazioni con il Pubblico e di Relazione con gli Enti Esterni.

La Fondazione ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico per rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza, per porre in essere forme di miglioramento qualitativo che viene coordinato dall'Assistete Sociale, referente della comunicazione e degli accoglimenti.

Servizio di assistenza sanitaria

Servizio di medicina generale

L'assistenza di medicina generale è garantita alle persone residenti, accolte con impegnativa di residenzialità, in regime di convenzione con l'Azienda ULSS; i medici di medicina generale incaricati sono coordinati da un Medico Coordinatore nominato dalla stessa ULSS;

Le persone residenti accolte senza impegnativa di residenzialità vengono seguiti, di norma, dal medico di medicina generale presente in struttura o, su eventuale e specifica richiesta della Struttura, dal proprio medico di base.

Il Medico è presente alternativamente al mattino o al pomeriggio nei giorni feriali mentre durante la notte, nei giorni festivi e prefestivi è attivo il servizio di continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), come da parametri stabiliti dall'accordo regionale. **I medici ricevono i familiari e/o referenti dei pazienti su appuntamento nell'ambulatorio medico della Fondazione.**

Eventuali visite di medici specialisti esterni sono possibili solo a seguito dell'autorizzazione del Medico di medicina generale.

La Fondazione non si assume alcun onere per prestazioni specialistiche in regime di libera professione a favore degli ospiti.

I Medici partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Servizio infermieristico

Il Centro Servizi Anziani si avvale di una squadra di infermieri coordinati da un infermiere professionale con ruolo di Responsabile.

Gli infermieri lavorano in costante sinergia con le figure che erogano l'assistenza di base; affiancano inoltre il Medico durante le visite, organizzano le visite specialistiche presso le strutture sanitarie esterne, curano la gestione dei farmaci e la somministrazione delle terapie prescritte dal Medico.

Eventuali farmaci non prescritti dal Medico di medicina generale devono essere espressamente autorizzati dal medico curante e comunque somministrati dagli infermieri.

Il personale sanitario dispone di spazi appropriati e adeguata strumentazione:

- Defibrillatore esterno semi-automatico (il personale infermieristico è abilitato al suo utilizzo e costantemente aggiornato)
- Elettrocardiografo con collegamento in telemedicina
- Pallone di rianimazione AMBU
- Aspiratore chirurgico
- Misuratore di glicemia
- Sfigmomanometro
- Armadi per i farmaci
- Carrelli per medicazione, terapie ed emergenze

I ricoveri ospedalieri programmati sono concordati tra Medico di Medicina Generale e le strutture ospedaliere, gli eventuali ricoveri ospedalieri d'urgenza seguono l'iter ordinario con l'intervento del servizio "118".

I referenti dell'anziano, se reperibili, vengono avvisati della situazione di emergenza dal personale infermieristico non appena possibile.

Durante il ricovero ospedaliero la squadra infermieristica e il Medico di Medicina Generale mantengono i contatti con i colleghi dell'ospedale.

Durante il ricovero l'assistenza è a carico del servizio sanitario nazionale e dei referenti dell'anziano.

Gli infermieri professionali partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Servizio di fisiokinesiterapia

Il servizio è mirato al trattamento terapeutico di patologie acute, postumi da traumi, alla riabilitazione e al miglioramento o mantenimento delle capacità motorie, rieducazione funzionale, ginnastica di gruppo con pratiche fisiche e strumentali.

Il fisiokinesiterapista, in accordo con il Medico curante e/o specialista, elabora il programma delle attività di riabilitazione individuale o di gruppo; si occupa, inoltre, di valutare la necessità di ausili e protesi, di istruire al loro corretto utilizzo e di verificarne l'efficacia e l'efficienza.

Gli ausili (carrozzine, posturali ecc…) sono a carico dell'utente.

L'attività viene svolta nella palestra del Centro Servizi, nelle stanze dei residenti o in spazi appositamente individuati all'interno o all'esterno della struttura.

Il fisiokinesiterapista svolge le loro attività dal lunedì al sabato e partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Servizio di psicologia

Il servizio si occupa di favorire il benessere globale della persona residente, attraverso colloqui, valutazioni cognitive e osservazione del comportamento ai quali possono seguire eventuali interventi di sostegno psicologico e interventi di recupero o mantenimento delle capacità cognitive e relazionali.

Offre, quando necessario, sostegno e consulenza al personale del Centro Servizi; collabora con progetti propri alla realizzazione del Piano di Socialità e Benessere e partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

Servizi alberghieri

Servizio di ristorazione

Il Servizio di ristorazione è gestito direttamente dall'Ente nella cucina posta all'interno della Struttura attraverso personale aggiornato.

La scelta del menù giornaliero, predisposto in collaborazione con il tecnologo alimentare ha come obiettivo il giusto equilibrio tra le esigenze dietetiche e i gusti personali degli anziani. Vengono predisposti menù annuali, variati sulla stagionalità al fine di proporre un'alimentazione sana e di qualità. Nei menù giornalieri sono normalmente presenti portate alternative alle principali. In occasione delle principali festività, il menù è arricchito da portate, dolci e bevande tipici del periodo.

Diete particolari e l'assunzione di integratori saranno concordate all'occorrenza col medico curante e con l'équipe multiprofessionale.

Tutto il percorso di produzione, dall'approvvigionamento alla distribuzione dei pasti, è soggetto alla normativa HACCP che tutela l'igiene degli alimenti.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti normalmente nelle sale da pranzo presenti in entrambi i piani. In casi di particolare necessità può essere effettuato il servizio in camera.

E' raccomandato di evitare la conservazione nelle stanze di alimenti deperibili.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il Servizio, interno alla struttura, si occupa della cura, del ritiro, del lavaggio e della stiratura, della consegna e del posizionamento nell'armadio dei capi di vestiario dei residenti.

L'applicazione di numeri di riconoscimento (forniti dal Servizio) sui capi di vestiario dei residenti, è a carico dei loro referenti.

La biancheria piana di uso comune (lenzuola, federe, coperte, teli da bagno, tovaglie etc.) è fornita dal Centro di Servizi che provvede al loro lavaggio e alla sostituzione in base alle necessità. Il Servizio è compreso nella retta di degenza.

Servizio di pulizia degli ambienti

Il Servizio di pulizia degli ambienti è gestito direttamente dal personale del Centro Servizi che opera giornalmente effettuando pulizie di tipo ordinario e periodico per il mantenimento del dell'igiene e del decoro di stanze, servizi e spazi comuni.

Servizio di manutenzione

La sede è regolarmente oggetto di interventi manutentivi per assicurare il corretto funzionamento di impianti, macchinari ed elettromedicali e il buono stato delle strutture secondo quanto previsto dal Programma delle Manutenzioni nel rispetto delle normative vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Servizi amministrativi

Gli uffici amministrativi sono il luogo di primo contatto con la struttura. Il personale amministrativo è il punto di riferimento per tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Centro Servizi. Il personale è disponibile a dare informazioni riguardanti le attività della struttura, gli eventi e altre notizie utili. Si occupa inoltre della gestione economico-amministrativa del Centro Servizi. Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì. Si riceve su appuntamento.

Centralino

Gli ospiti possono utilizzare il proprio telefono cellulare o, in alternativa, possono accedere alla segreteria e/o all'infermeria e utilizzare gli apparecchi del Centro Servizi. E' attivo un servizio WIFI che consente di compensare il fatto che la zona geografica è poco servita da antenne telefoniche. Ai piani sono presenti apparecchi telefonici abilitati alle chiamate di emergenza e al ricevimento di telefonate esterne indirizzate agli ospiti tramite centralino.

Altri servizi:

- ✓ Punto di ristoro: all'interno della struttura sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde e snack a disposizione di utenti, ospiti e famigliari;
- ✓ Libreria, giornali e riviste: la fondazione è abbonata a riviste e giornali locali e cura un servizio di libri di narrativa in collaborazione con la Biblioteca comunale.
- ✓ Parco interno, cortile e giardino esterno: la Struttura è dotata di spazi esterni ben curati ed attrezzati per la sosta ed il movimento lento.
- ✓ sala del commiato interna.
- ✓ La presenza di animali di affezione: pur proponendo anche percorsi strutturati di pet-therapy, all'interno della Casa per Anziani vivono animali da compagnia per stimolare la creazione di un ambiente familiare e il benessere dell'ospite.

4. La giornata tipo al Centro Servizi Anziani

- ✓ Risveglio (con l'assistenza degli Operatori Socio Sanitari per la cura della persona e dell'abbigliamento, accompagnamento nelle sale da pranzo);
- ✓ Colazione: viene servita dalle 7.00 alle 9.30;
- ✓ Nel corso della mattinata gli anziani possono usufruire dei servizi sanitari e riabilitativi, di attività educativa, di animazione, di assistenza psicologica, di cura della persona (parrucchiere e pedicure);
- ✓ A metà mattina viene organizzata la distribuzione di bevande calde e fredde a seconda della stagionalità;
- ✓ Il Pranzo viene servito normalmente dalle ore 12.00;
- ✓ Riposo pomeridiano;
- ✓ Durante il pomeriggio gli anziani possono usufruire dei servizi sanitari e riabilitativi, di attività di animazione secondo il calendario delle attività esposto in bacheca;
- ✓ A metà pomeriggio vengono servite merenda e bibite varie;
- ✓ Ripresa delle attività sanitarie e riabilitative così come le attività di animazione;
- ✓ La Cena viene servita dalle 18.00 alle 19.30;
- ✓ Dopo cena gli Operatori Socio Sanitari aiutano le persone residenti a prepararsi per il riposo notturno e gli infermieri completano la somministrazione dei farmaci.

In settimana viene proposta la celebrazione della Santa Messa e/o la recita del Santo Rosario come da calendario esposto nella bacheca.

5. La partecipazione al progetto di cura della famiglia

La famiglia ricopre un importante ruolo affettivo e di sostegno per il benessere psico-fisico della persona anziana. La Fondazione la ritiene quindi una risorsa da valorizzare e ne favorisce la partecipazione alla vita della Comunità ma anche alla predisposizione e al monitoraggio del Piano di Assistenza Individualizzato.

La Fondazione favorisce la costituzione del Comitato dei familiari secondo le attuali disposizioni di legge regionali e su richiesta.

Orari di visita:

Tutti i giorni è possibile far visita agli ospiti della Casa nel rispetto delle esigenze organizzative e di servizio.

Gli orari di visita più indicati sono:

al mattino: dalle 10.00 fino all'ora del pranzo;

il pomeriggio: dalle 16.00 fino all'ora della cena.

Orari di vista diversi devono essere concordati con le Responsabili dei Piani.

Si invita, per rispetto della vita comunitaria, a seguire le indicazioni del personale, ad assumere un comportamento corretto nel parlare, nei rapporti con gli altri ospiti, nell'evitare rumori inutili e soste prolungate nelle camere.

In struttura vi sono soggiorni ove, volendo e nel rispetto delle necessità organizzative della Struttura, è possibile intrattenersi con gli ospiti residenti.

6. La qualità del servizio

Nell'ottica del miglioramento continuo la Fondazione garantisce la qualità dei servizi offerti anche attraverso la raccolta annuale di un questionario di gradimento. Inoltre, è possibile segnalare reclami e suggerimenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e nell'apposita cassetta posta a fianco dell'entrata.

7. Informazioni utili

- ✓ L'équipe multiprofessionale valuta costantemente l'adeguatezza delle stanze e dei luoghi in cui soggiornare assegnati alle persone residenti. In caso di mutate capacità funzionali e cognitive, di nuove dinamiche relazionali o di esigenze logistico-organizzative, essa può procedere a nuove e diverse assegnazioni.
- ✓ Al personale in servizio e a qualunque altra figura incaricata dall'ente è consentito entrare nelle stanze per provvedere a riordino, pulizia, verifiche, manutenzioni e altre attività necessarie.
- ✓ La corrispondenza ordinaria degli ospiti viene conservata presso gli uffici amministrativi, sarà cura dei referenti degli stessi, ritirarla con regolarità; il personale degli uffici amministrativi avviserà i referenti solo in caso di ricevimento di lettere raccomandate.
- ✓ Non è consentito asportare alimenti dalla sala pranzo e conservarne di deperibili nelle stanze.
- ✓ Nel Centro Servizi sono presenti spazi comuni dotati di televisore ed è consentito l'utilizzo di radio e televisori in camera mantenendo un livello di volume tale da non arrecare disturbo agli altri ospiti. Se le condizioni uditive individuali lo richiedono è obbligatorio, nelle stanze, l'uso della cuffia.
- ✓ La Fondazione declina ogni responsabilità per valori conservati nelle stanze e per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose, protesi comprese.
- ✓ È opportuno portare con sé gli effetti personali indispensabili e **ridurre al minimo oggetti di valore e denaro.** Comunque, è opportuno, in caso di assenza dal Centro Servizi, portare con sé denaro, documenti e valori.

- ✓ Al fine di tutelare i beni di un ospite quando questi non fosse in grado di disporne responsabilmente, non sarà permesso di asportare cose di proprietà dello stesso senza la necessaria autorizzazione del famigliare di riferimento o dell'A.D.S..
- ✓ Al termine del rapporto, i parenti dovranno mettere l'Assistente Sociale nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali agli effettivi aventi diritto presentando la documentazione necessaria alla loro individuazione entro trenta giorni dalla dipartita, trascorso tale termine, la Fondazione ha diritto di eliminare beni e documenti relativi all'ospite.
- ✓ Al fine di tutelare la salute e la sicurezza è assolutamente vietato fare uso nelle stanze o nei locali della struttura di fornelli, accendini, candele e apparecchi a combustione.

8. Diritti e doveri della persona residente

Ogni Anziano residente gode di particolari diritti e doveri relativi al rispetto della sua persona, di quella degli altri Ospiti, di chi presta servizio e della struttura stessa che lo accoglie. Ha pertanto il diritto di:

- ✓ ricevere un'assistenza sociosanitaria rispettosa della sua dignità e libertà che non discrimini l'uno dall'altro sulla base di razza, sesso, reddito, convinzione religiose o politiche professate;
- ✓ ottenere informazioni sul proprio stato di salute in modo chiaro e comprensibile;
- ✓ manifestare il proprio consenso o dissenso sul programma diagnostico – terapeutico proposto dal medico curante;
- ✓ contare sulla riservatezza circa le informazioni sulla propria persona e su quella dei propri familiari;
- ✓ godere di una assistenza che coniughi le esigenze dell'efficacia con quelle dell'efficienza;
- ✓ conoscere preventivamente eventuali tariffe per servizi o prestazioni il cui costo non sia compreso nella retta.

Allo stesso tempo l'ospite ha il dovere di:

- ✓ tenere un comportamento responsabile e rispettoso del luogo e dei diritti degli altri residenti presenti, evitando comportamenti pregiudizievoli ed incompatibili con la vita comunitaria;
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli impianti, gli arredi e le suppellettili in quanto patrimonio di uso comune;

- ✓ segnalare anomalie, guasti o cattivo funzionamento di impianti o apparecchiature;
- ✓ mantenere con il personale del Centro Servizi rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- ✓ non esigere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e nemmeno fare pressione alcuna sullo stesso per ottenere un trattamento di favore;
- ✓ rispettare le norme stabilite dalla direzione nell'interesse generale, per il bene dell'ospite e il buon funzionamento della comunità;
- ✓ rivolgersi alla direzione per richieste straordinarie e particolari o segnalare inadempimenti nel servizio.

SPAZIO LIBERO PER APPUNTI E PROMEMORIA: _____