

MALACARNE

Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti

Corso Giovecca 173,

Ferrara

GENNAIO 2023

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 2/14
---------------------------	-------------------	---------------------------------------

Gentile Signora / Egregio Signore,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentirLe la scelta della struttura che più risponde ai suoi bisogni ed aspettative.

Infatti nel presente documento troverà informazioni su:

- aspetti generali che riguardano la struttura, dove si trova e come raggiungerla nonché sulle modalità di accesso,*
- aspetti specifici dei servizi sanitari, infermieristici, assistenziali e alberghieri erogati,*
- modalità di partecipazione per migliorare il rapporto tra utente e la struttura,*

pertanto la invitiamo a offrirci i consigli e a presentare eventuali segnalazioni che ci impegniamo fin da ora a prendere in considerazione.

In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente l'Ospite ed i suoi familiari nella gestione della propria salute, e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.

A disposizione per ogni chiarimento,

*Il Legale Rappresentante
Riemma Dott. Lino*

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 3/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

INDICE

1. Premessa

1.1 Missione ed obiettivi generali

2. Principi fondamentali

3 Strumenti

3.1 Standard di qualità e di servizio

3.2 Informazioni al Ospite/familiari e modalità di accesso

3.3 Locali e strutture

3.4 Valutazione e monitoraggio della qualità del servizio

3.5 Validità della Carta dei Servizi

4. Trasparenza

5. Tutela e reclami

6. Informazioni di supporto

6.1 Rappresentanti e responsabili della struttura

6.2 Formazione

6.3 Servizio di Prevenzione e Protezione

6.4 Validità della Carta dei Servizi

7. Allegati

7.1 Schede di regolamentazione dei Servizi:

- regolamentazione del servizio di accesso alla struttura
- regolamentazione del servizio di assistenza tutelare
- regolamentazione del servizio medico e di assistenza infermieristica
- regolamentazione del servizio di fisioterapia
- regolamentazione del servizio di animazione
- regolamentazione dei servizi di supporto
- regolamentazione del servizio ristorazione
- Documento Parametri di Qualità e relativi standard

7.2 Modulo suggerimenti e reclami

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SEVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 4/14
---------------------------	-------------------------	---------------------------------------

1. PREMESSA

Residenza CRA Malacarne ha predisposto il presente documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti in ottemperanza a:

- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- DGR 564/2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n.34".
- DGR 514/09 "primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari".
- DGR 2110/2009: "approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio, nonché a:
 - Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
 - Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08 e successive modificazioni),

La presente recepisce, per quanto di interesse, anche quanto indicato dal contratto di servizio stipulato dalla scrivente con l'Azienda USL di Ferrara e il Comune di Ferrara in relazione agli ospiti "convenzionati".

La presente *Carta dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite.

In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità aziendale ispirato agli standard UNI EN ISO 9001: 2008.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, e a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da singole "Schede di regolamentazione dei servizi" e costituisce, con il regolamento interno di gestione e il contratto di soggiorno, documento contrattuale e viene consegnata al momento dell'ingresso assieme al "CONTRATTO DI SOGGIORNO".

Documenti collegati:

- ✓ Scheda di Processo "DETERMINAZIONE RETTA GIORNALIERA e SERVIZI INCLUSI".
- ✓ "REGOLAMENTO INTERNO GESTIONE".

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SEVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 5/14
---------------------------	-------------------------	---------------------------------------

1.1 Mission ed obiettivi generali

La gestione della RESIDENZA CRA MALACARNE da parte della società Casa di Cura Salus srl è volta a:

- **assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona autosufficiente e non autosufficiente, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze e in ottemperanza alle normative vigenti, al fine di perseguire il soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;**
- **assicurare le migliori condizioni di salute degli ospiti attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;**
- **garantire ai preposti Enti pubblici committenti (SSR, AUSL, Comuni, ...) e ai privati cittadini la qualità dei servizi attraverso sistemi di misurazione ed idonei parametri.**

Il perseguimento di tali obiettivi trova fondamento nell'adozione di alcuni principi guida nello svolgimento delle attività e nell'erogazione del servizio.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dalla RESIDENZA CRA MALACARNE si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti.

Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono le medesime per tutti, a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché dallo stato di salute.

Imparzialità

Nei confronti degli Ospiti/Utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

Continuità del servizio

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni

Viene assicurato il rispetto della dignità dell'ospite utente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SEVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 6/14
---------------------------	-------------------------	---------------------------------------

Efficacia ed Efficienza

La Residenza CRA Malacarne si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Professionalità e tecnologie

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

Tutela dell'ambiente

Residenza CRA MALACARNE riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

SERVIZI EROGATI

La Residenza CRA Malacarne è una struttura privata per anziani, che ha scelto di prendersi cura di utenti con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico e demenze. La struttura ha consolidato nella sua storia ormai trentennale il proprio radicamento nel territorio ferrarese con un'offerta di servizi erogati in regime ex convenzionato - ora accreditato - e in regime privatistico.

La Struttura è conforme ai requisiti strutturali previsti dalla D.G.R. 560/1991 ed è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Ferrara con atto Protocollo n. 64756 del 21/07/2008 e la dotazione attuale è di 58 posti letto. La struttura ha altresì ottenuto, nel rispetto delle specifiche norme della Regione Emilia Romagna, l'accreditamento definitivo grazie al quale ha potuto sottoscrivere con la USL di Ferrara e il Comune di Ferrara, in rappresentanza dei comuni dell'ambito distrettuale ferrarese, il Contratto di Servizio per "la regolamentazione dei rapporti relativi al servizio accreditato transitoriamente di Casa Residenza per anziani non autosufficienti". In virtù di tale contratto di servizio possono essere erogati, per gli aventi diritto, servizi in "convenzione" con una quota a carico dell'assistito, oltre a servizi in regime completamente privatistico.

In particolare il servizio offerto consiste in:

- Casa Residenza Privata per Anziani non Autosufficienti (ex Casa Protetta) con posti per ricoveri in regime di "convenzionamento" (fino a 55) per gli aventi diritto e per i quali l'utente partecipa alla spesa, e in regime privatistico per i quali la retta è a totale carico dell'utente. In regime privatistico sono possibili anche ricoveri di sollievo per la famiglia, che possono rappresentare una soluzione integrata di continuità assistenziale tra ricovero e servizi domiciliari, prevedendo percorsi riabilitativi post-acuti.

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SEVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 7/14
---------------------------	-------------------------	---------------------------------------

Ogni ricovero/inserimento viene preceduto da un colloquio per una valutazione del singolo caso, per definire il livello di assistenza personalizzato, inclusa la dieta alimentare e segue percorsi ispirati da riservatezza, sicurezza e qualità dell'assistenza.

La residenza CRA Malacarne offre pertanto una serie di servizi, integrati e professionali, per assistere in modo appropriato l'Ospite, puntando nel caso di ricoveri in regime privatistico su tariffe accessibili e tempi rapidi di inserimento in struttura, anche al fine di soddisfare le esigenze/necessità, spesso contingenti, del nucleo familiare dell'Ospite.

Insieme alle attività sanitarie, assistenziali e riabilitative, sono organizzate iniziative attente alla qualità di vita dell'Ospite, coinvolgendolo attivamente in un programma di animazione.

Il personale sanitario e assistenziale è qualificato ed esperto, si compone di medici, infermieri, fisioterapisti, animatori, psicologo e operatori socio-sanitari.

Lo psicologo è disponibile per attività di supporto oltre che per il personale, per l'utente e il suo familiare.

3. STRUMENTI

3.1. Standard di Qualità del servizio

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti ed alle parti terze interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio che del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro familiari e degli enti interessati e sono espressamente previsti nelle singole "Schede di regolamentazione dei servizi".

La residenza CRA MALACARNE considera i seguenti fattori come determinanti della qualità dei servizi erogati all'ospite:

- Rispondenza, in termini di servizi erogati, alle esigenze degli ospiti presenti;
- Continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell'ospite e da terze parti interessate;
- Comportamento del personale

3.1.1 Rispondenza alle esigenze degli ospiti.

I servizi assistenziali e di cura, sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze degli Ospiti.

3.1.2 Continuità e regolarità del servizio

La Residenza si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura con modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è possibile grazie a:

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 8/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

- una pianificazione delle attività/servizi;
- una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale idoneo all'erogazione dei servizi assistenziali/tutelari per garantire in qualsiasi momento la corretta gestione di situazioni di emergenza e la presenza programmata del personale infermieristico;
- regole di gestione e controllo per l'erogazione dei servizi ispirati alla normativa ISO 9001.

3.1.3 *Completezza ed accessibilità alle informazioni*

La comunicazione con l'Ospite e i familiari avviene secondo le modalità indicati nel successivo paragrafo.

3.1.4 *Comportamento del Personale*

Il corretto comportamento del personale operante in struttura, è determinante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi sia per l'immagine e la reputazione della Residenza Malacarne.

Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro famigliari con professionalità, rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni/richieste.

Il personale è identificabile attraverso le proprie generalità (nome e cognome) riportate sulla tasca della casacca.

Inoltre, è possibile l'identificazione del profilo professionale degli operatori attraverso il codice colore delle divise, ovvero:

- Profilo Coordinatore Infermieristico: casacca blu
- Profilo Infermiere: casacca azzurra
- Profilo Medico: casacca bianca e/o Camice bianco
- Profilo Responsabile Attività Assistentziali: casacca grigio scuro
- Profilo OSS: casacca grigio chiaro
- Profilo Fioterapista: Polo beige
- Profilo Animatore/Educatore: Polo Fucsia
- Profilo Amministrativi: Maglia bianca e/o Blu

3.2. **Informazioni all'ospite ed a terzi rappresentanti: modalità di accesso**

La Residenza CRA MALACARNE utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che l'Ospite o terzi in sua rappresentanza, siano informati:

- su procedure che regolano l'erogazione dei servizi e su iniziative che possono interessarlo;
- sullo stato e sulle condizioni di salute dell'assistito;
- sulle procedure che regolano l'accesso alla struttura;
- sui costi dei servizi erogati.

La Struttura si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti viene assicurata risposta scritta.

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 9/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy (D.Lgs. 196/2003)

Tali strumenti informativi, oltre alla presente carta dei servizi, sono:

- a) Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- b) Visione documentazione sanitaria (Cartella clinica).
- c) Condivisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI: Piano Assistenziale Individuale, sia in fase di prima redazione sia dei successivi aggiornamenti).
- d) Affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs.196/2003 sulla Privacy di norma non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.

Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene concessa solo a personale autorizzato e/o in caso di colloquio con lo stesso, al caregiver familiare dell'ospite.

Per le modalità di richiesta di copia della documentazione clinica si rimanda alla scheda di regolamentazione del servizio n.1: Accesso alla Struttura.

Nella tabella che segue sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni.

DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
Ufficio Coordinatrice di Struttura	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sui servizi 	Coordinatrice di Struttura	Su appuntamento dalle 09.00 alle 17.00 dal Lunedì al Venerdì	Telefonare allo 0532/209388
Studio Medico	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni medico/sanitarie 	Medico di Struttura	Secondo gli orari affissi alla guardiola o previo appuntamento	Telefonare allo 0532/209388 o Recarsi in Struttura
Guardiola infermieristica	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sulla salute del paziente a valenza infermieristica 	Coord. Inf. e Infermiere	Secondo gli orari affissi alla guardiola, o previo appuntamento	Telefonare allo 0532/209388 o Recarsi in Struttura
RAA	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni socio-assistenziali 	Resp. Attività Assistenziali	Secondo gli orari affissi alla guardiola	Telefonare allo 0532/209388 o Recarsi in Struttura
Ufficio Amministrativo (Reception Ingresso)	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni Amministrative • Modalità di pagamento • Ritiro fatture e documenti fiscali 	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 08.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, sabato dalle 9,30 alle 12,30	Telefonare allo 0532/209388 Fax 0532/202570 Mail: info.rsa@salusferrara.it

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SEVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 10/14
---------------------------	-------------------------	----------------------------------------

Apposite informazioni di carattere generale e relative ad iniziative straordinarie od occasionali sono affisse all'ingresso.

L'utente inoltre può comunicare con l'esterno utilizzando il proprio cellulare, della cui conservazione è responsabile, o utilizzando il servizio a pagamento di telefono in camera.

L'utente può mantenere contatti con l'ambiente esterno anche con uscite temporanee, previamente concordate ed autorizzate come da apposito regolamento. Tali contatti sono agevolati anche da un ampio orario di apertura della struttura.

VISITE AGLI OSPITI

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni con esclusione degli orari di somministrazione dei pasti e nel rispetto del riposo pomeridiano e in occasione di attività di cura potrà essere richiesto di allontanarsi dal luogo interessato (documento collegato regolamento interno di gestione).

Durante gli orari dei pasti i familiari non possono soggiornare nelle sale da pranzo.

Al momento dell'arrivo nella struttura i familiari sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del reparto e per qualsiasi necessità può rivolgersi agli operatori presenti.

Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico-sanitarie stabilite per l'Ospite.

In nessun caso il familiare può:

- somministrare dolci ed alimenti senza la preventiva autorizzazione da parte dell'infermiere o della RAA;
- somministrare farmaci;
- svolgere attività assistenziali di nessun tipo
- accedere a servizi e locali in maniera autonoma senza la preventiva autorizzazione

Il familiare può, previa richiesta scritta e sotto la propria responsabilità, accompagnare l'Ospite al di fuori della struttura comunicando il periodo di assenza nell'apposito modulo di uscita degli ospiti.

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

3.3 Struttura e come arrivare

La Residenza aperta fin dal 1983 occupa gli spazi di un ex convento in un Palazzo storico nel Centro della città di Ferrara ed è collocata nell'immediata vicinanza dell'ex Ospedale Sant'Anna.

Dispone di stanze a uno, due e tre letti dotate di servizi igienici attrezzati, spazi comuni, sale ristorante e soggiorno, palestra attrezzata e giardino; sono garantite le funzioni religiose.

Ogni nucleo si presenta come un'entità autosufficiente per quanto riguarda gli spazi e i servizi.

Gli ambienti interni sono stati concepiti per il rispetto della privacy e per un'adeguata assistenza degli ospiti non autosufficienti.

Le camere, dispongono di bagno in camera, televisore, telefono e letti articolati.

La casa Residenza dispone di più spazi adibiti a giardino per gli ospiti e i suoi famigliari.

L'ingresso alla struttura è posto in Via Bellaria 44, dove è a disposizione dei visitatori un parcheggio.

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 11/14
---------------------------	--------------------------	----------------------------------------

Per una maggiore identificazione della tipologia e della ubicazione dei locali della struttura si fa riferimento alla segnaletica presente all'ingresso e nei singoli piani.

Come raggiungerci:

L'accesso alla Residenza CRA Malacarne (Tel. 0532/209388) è a Ferrara in Via Bellaria 44:

in autobus: linee n° 1 e 9, fermata in Corso Giovecca incrocio via Mortara.

In auto: seguire le indicazioni per Corso Giovecca direzione prospettiva. Al secondo semaforo girare all'incrocio a destra, proseguire (via monte bello) girare alla seconda a destra, al termine della via ancora a destra (cartello indicazione AVIS) e sulla sinistra parcheggio SANTA CHIARA sistema socio sanitario. Entrata al piano terra.

3.4. Valutazione e monitoraggio del servizio

La Residenza CRA MALACARNE si impegna ad effettuare, periodicamente, un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso questionario distribuito agli ospiti e/o loro familiari.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente in coerenza con le risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

4. TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli ospiti e/o terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni ..) .

La Direzione della Residenza CRA Malacarne si rende disponibile a instaurare rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (ASL, Comune, Istituzioni Pubbliche, Associazioni ecc....) interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e/o terze parti interessate;
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

5. TUTELA E RECLAMI

La Struttura assicura che gli utenti siano protetti da ogni forma di abuso. A questo fine ha definito modalità e procedure per la garanzia dei diritti degli utenti cui gli operatori tutti devono attenersi, per permettere il rispetto del diritto all'informazione, il rilascio del consenso informato, la tutela della

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 12/14
---------------------------	--------------------------	----------------------------------------

privacy, il rispetto delle indicazioni dell'ospite in tema preferenze di culto, di attività da svolgere e scelte alimentari e di vestiario, fino ad un accompagnamento dignitoso nelle fasi terminali di vita. La struttura inoltre periodicamente organizza corsi di formazione ai propri operatori aventi ad oggetto la relazione e la comunicazione.

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalati alla Direzione o al Coordinatore della Struttura da parte degli interessati.

Per tutelare i diritti dell'ospite, la Direzione della Residenza CRA Malacarne, garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione, nel rispetto della specifica procedura.

Le segnalazioni, che saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare – conseguentemente - interventi di miglioramento, possono essere presentate attraverso invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata o tramite la compilazione della modulistica specificatamente predisposta presente nella zona d'ingresso.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema, in funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato. Il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi coinvolti e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere al Legale Rappresentante il riesame del reclamo inoltrato, per un definitiva risposta.

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa di responsabilità civile con primaria compagnia assicurativa.

6. INFORMAZIONI DI SUPPORTO

6.1 Rappresentanti e Responsabili della Struttura

Rappresentante Legale:

Riemma Dt. Lino

Responsabile Medico:

ospiti convenzionati e privati

MMG Dott. D'Alessio Orazio

Coordinatrice di struttura:

Dott.ssa Oliverio Martina

Coordinatore Infermieristico-

Responsabile Attività sanitarie:

Dott. Benini Edoardo

RAA (responsabili attività assistenziali):

Sig.ra Baratella Monica

La responsabilità di eliminare le copie obsolete della procedura è del destinatario di questa documentazione

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SEVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 13/14
---------------------------	-------------------------	----------------------------------------

Sig. Dalaty Wassim Abdul Kader

Sig.ra Alberghini Rossella

Supervisore tecnico e Counselor:

Psicologa

Fisioterapiste

Dott.ssa Benini Irene

Dr.ssa Loponte Federica

Sig.ra Ranzani Roberta

Sig.ra Serena Boscolo Anzoletti

Professionisti operanti in Struttura:

- **Coordinatori e Responsabili Assistenziali**
- **Medici**
- **Infermieri**
- **Fisioterapisti**
- **OSS**
- **Animatore**
- **Psicologo**
- **Podologo**
- **Supervisore tecnico e counselor**

6.2 Formazione

Il personale partecipa alla formazione sui temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la qualità delle prestazioni e servizi erogati. Annualmente viene redatto il piano di formazione e la relazione annuale relativa.

6.3 Servizio prevenzione e protezione

La Residenza CRA Malacarne ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto da: un responsabile (RLS), il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

La struttura è dotata del documento della sicurezza composto da: valutazione dei rischi, valutazione del rischio incendio e del piano di emergenza in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto, ecc... ed è dotata di una squadra di emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo.

- I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme.
- Il piano di emergenza e di evacuazione prevede una esercitazione annuale con l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.

Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga.

- Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali.
- È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le vigenti norme.
- Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e dalle planimetrie.

6.4 Validità della Carta dei Servizi

Unità Locale CRA Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV.10 DEL 16/01/2023 Pag. 14/14
---------------------------	--------------------------	----------------------------------------

Questo documento è approvato dal Legale rappresentante e ha validità dal 16/01/2023 Revisione n.10. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può essere aggiornato, producendone nuova revisione.

7. ALLEGATI

7.1 Schede di regolamentazione dei servizi

7.2 Modulo suggerimenti e reclami

Gennaio 2023

INDICAZIONI PER ACCESSO IN STRUTTURA DA PARTE DI VISITATORI ESTERNI

L'INGRESSO AI VISITATORI E' LIBERO E CONSENTITO :

- **tutti i giorni nei seguenti orari:
dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00**

Eventuali accessi in altri orari saranno possibili se preventivamente concordati con la Direzione, e su richiesta, attraverso mail a direzione.rsa@salusferrara.it

- Per accedere in struttura è obbligatorio indossare la mascherina FFP2 per tutta la durata della visita; si raccomanda igienizzazione delle mani prima dell'accesso alle aree di degenza
- Durante la visita è necessario mantenere la distanza dagli altri ospiti e/o familiari;
- Per la tutela degli ospiti, in caso di affollamento all'interno del reparto e/o stanza di degenza, il personale è autorizzato ad interrompere la visita e far uscire i visitatori;
- Le visite si devono svolgere nel rispetto del documento "Regolamento interno di Gestione- All. Carta dei Servizi "

La Direzione



REGOLE DI VITA COMUNE

- Al momento dell'ingresso all'ospite viene assegnata una camera (singola, doppia o tripla) con bagno. La scelta della camera avviene in base alla disponibilità dei posti e in relazione allo stato psico-fisico dell'ospite e sarà disposta esclusivamente dall'equipe assistenziale, così come gli eventuali spostamenti che si rendessero necessari, garantendone la comunicazione ai parenti. Le caratteristiche e la collocazione degli arredi degli ausili e delle attrezzature sono adeguati alle condizioni degli utenti e garantiscono, compatibilmente con le regole di vita comune, un ambiente familiare, l'autonomia e la sicurezza.
- L'ospite all'ingresso, deve disporre del proprio corredo personale (biancheria intima, pantaloni e/o gonne, ecc.) ed essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in Struttura (vedi contratto di accettazione).
- In caso il familiare/caregiver consegna, dopo l'ingresso, ulteriore biancheria personale pulita o porti all'esterno biancheria sporca è tenuto ad informare i RAA di reparto affinché la biancheria venga correttamente inventariata, non venga smarrita, rimanendo inserita nel circuito di gestione interna della Lavanderia di Struttura. La Struttura non si ritiene responsabile per lo smarrimento e gestione non corretta degli indumenti dell'ospite da parte dei familiari.
- La Residenza garantisce il rispetto della libertà di movimento degli ospiti, pertanto l'utente che ne ha la possibilità può uscire autonomamente dalla Struttura previa comunicazione al personale sanitario di reparto. Allo stesso modo i familiari, o care giver noto, o amministratore di sostegno possono accompagnare all'esterno l'utente, firmando l'apposito modulo d'uscita ed avvisando gli operatori.
- **La Struttura non è responsabile dell'eventuale allontanamento degli ospiti, in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. ; in caso di allontanamento dell'ospite e nel rispetto delle procedure interne verranno attivate le autorità competenti.**
Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.
- PER L'ACCESSO AI FAMIGLIARI SECONDO LA NORMATIVA DI PREVEZIONE E GESTIONE COVID CI SI ATTIENE A QUANTO RIPORTATO NELLA SPECIFICA INFORMATIVA
- E' vietato ai familiari l'ingresso nelle camere da letto durante le ore di riposo notturno e pomeridiano e durante le operazioni di alzata ed igiene personale, durante la somministrazione delle terapie. E' vietato l'ingresso ai familiari nelle palestre durante la fisioterapia.

- Nel rispetto del diritto alla riservatezza, l'accesso alle camere è consentito negli orari 09,30 - 12,00 e 15,00 – 18,00 ma sempre nel rispetto della privacy, dei diritti dell'ospite e di eventuali compagni di stanza, fatte salve situazioni particolari che saranno valutate dal Coordinatore.
- Al momento dell'arrivo nella struttura i visitatori sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del nucleo.
- Il familiare può accedere direttamente al nucleo ove l'ospite risiede e per qualsiasi necessità egli può rivolgersi agli operatori presenti.
- Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico sanitarie stabilite per l'ospite.
- I familiari non possono prendere iniziative personali per quanto attiene agli aspetti assistenziali (tutelari e sanitari) senza consultarsi con il RAA del nucleo .
- Non è consigliato conservare in camera oggetti di valore e/o soldi in quanto la struttura non è responsabile di eventuali furti e/o smarrimenti; a tal proposito la direzione ha imposto un servizio di gestione dello spillatico e gestione deposito oggetti di valore con appositi moduli allegati: Mod 49 gestione dello spillatico e Mod. 50 Gestione e deposito oggetti di valore
- All'interno della Struttura è assolutamente vietato fumare, introdurre animali e bevande superalcoliche. E' consentito portare alimenti in struttura, previo consenso della RAA e del personale sanitario per l'assunzione da parte dell'ospite purchè l'alimento arrivi unicamente confezionato con etichetta indicante gli ingredienti, data di produzione e scadenza. Non sono in alcun modo ammessi alimenti artigianali e casalinghi. Non si possono lasciare alimenti agli ospiti e nelle loro stanze senza aver informato ed essere stati autorizzati da Coordinatori e RAA.
- Per qualsiasi tipo di alimento che il familiare voglia portare in Struttura deve prima accordarsi con il RAA del reparto. In ogni modo gli alimenti portati dall'esterno devono essere accompagnati da una lista degli ingredienti, dalla data di preparazione e scadenza, in confezione integra ed essere provvisti di regolare documento commerciale d'acquisto.
- La Struttura non assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli ospiti nelle proprie stanze.
- In caso l'utente utilizzi un telefono personale e/o una Protesi Dentale non in grado di autogestirsi segnalarlo al personale.

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore di Struttura.

Residenza CRA Malacarne	Carta dei Servizi: Allegato a STD/CdS rev. 10 del 16/01/2023
-----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

DETERMINAZIONE RETTA GIORNALIERA E SERVIZI INCLUSI

Ogni anno vengono determinati i valori delle rette, i servizi inclusi e redatto il listino prezzi di ulteriori servizi erogabili a richiesta.

Il pagamento del corrispettivo, per quanto di competenza dell'ospite/familiare sottostà alle seguenti regole:

- il pagamento della quota di competenza e degli eventuali extra alla struttura, deve avvenire entro il giorno 5 del mese successivo a quello di competenza
- All'ingresso in struttura viene richiesto il pagamento del DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO pari a una mensilità media (30gg) che verrà restituito al momento della dimissione previo eventuale conguaglio;
- il pagamento viene effettuato all'ufficio Amministrazione. La funzione addetta rilascia regolare Fattura.
- Su richiesta si rilascia idonea certificazione ai sensi del DRG 477/99 o DPR 917/86 ai fini della dichiarazione dei redditi.

Prezzi in vigore dal 01/01/2020

Servizio	Retta giornaliera
Utenti in regime privatistico (camera singola) retta in caso di assenza per ricovero ospedaliero	€ 95,00 die Sconto del 10% die
Utenti in regime privatistico (camera doppia) retta in caso di assenza per ricovero ospedaliero	€ 85,00 die Sconto del 10% die
Utenti Accreditati (ex Casa Protetta) retta in caso di assenza per ricovero ospedaliero	€ 50,05 die Sconto del 55% die dal giorno successivo al ricovero fino al giorno precedente il rientro

Servizi inclusi nell'offerta:

- Sistemazione in camere a uno, due letti o tre con servizi, televisore ecc...;
- Servizio Ristorazione e menù a scelta prestabilito con la predisposizione di diete personalizzate al bisogno.
- Servizio Assistenza tutelare completa diurna e notturna (Igiene, cura e vestizione, somministrazione pasti, aiuto alla deambulazione, socializzazione, sviluppo della comunicazione e delle relazioni interpersonali, rifacimento letto, pulizia unità abitativa, pulizia attrezzature assistenziali, pulizia e disinfezione delle protesi)
- Servizio Assistenza sanitaria:
 - assistenza medica per i servizi convenzionati, per i pazienti in regime privatistico l'assistenza medica è a carico del medico di medicina generale scelto dall'Ospite; la guardia medica notturna è festiva è garantita dalla guardia medica esterna della continuità assistenziale
 - assistenza Infermieristica programmata nelle ore diurne,
 - assistenza riabilitativa -se prevista-;
- Servizi di lavanderia (Identificazione e raccolta separata della biancheria piana; lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana a cura di fornitore esterno, distribuzione del pulito ai piani);
- Servizio di lavanderia vestiario, escluso "etichettatura indumenti";
- Servizio parrucchiera (un taglio di capelli mensile);
- Servizio Podologo (per la gestione e il trattamento delle patologie del piede diabetico e su prescrizione);
- Servizio Assistenza riabilitativa individuale ed attività motoria di gruppo per i servizi convenzionati;
- Servizio Attività occupazionale e ricreativa - culturali; individuali e di gruppo (coinvolgimento dei Familiari nella vita dell'Ospite, coinvolgimento dell'Ospite in attività ricreative giochi a carte, passeggiate, conversazione, ecc).
- Presidi per l'incontinenza per i soli servizi convenzionati.
- Attività di culto

Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta):

- Servizio Lavanderia Vestiario
- Servizio parrucchiera;

- Ticket, protesi e presidi sanitari non mutuabili
- Farmaci esclusi dal prontuario ospedaliero e non mutuabili

- * Visite specialistiche interne od esterne

€ 60,00 al mese (per gli utenti in regime privatistico)

La prestazione è a carico degli utenti in regime privatistico e, per gli utenti in convenzione, sono a carico le prestazioni richieste in aggiunta a quelle ricomprese nella retta. Il listino è affisso nel salone "Parrucchiera".

Vengono fatturati come da Ticket o scontrino della farmacia

Secondo la tariffa dello specialista.

Residenza
CRA Malacarne

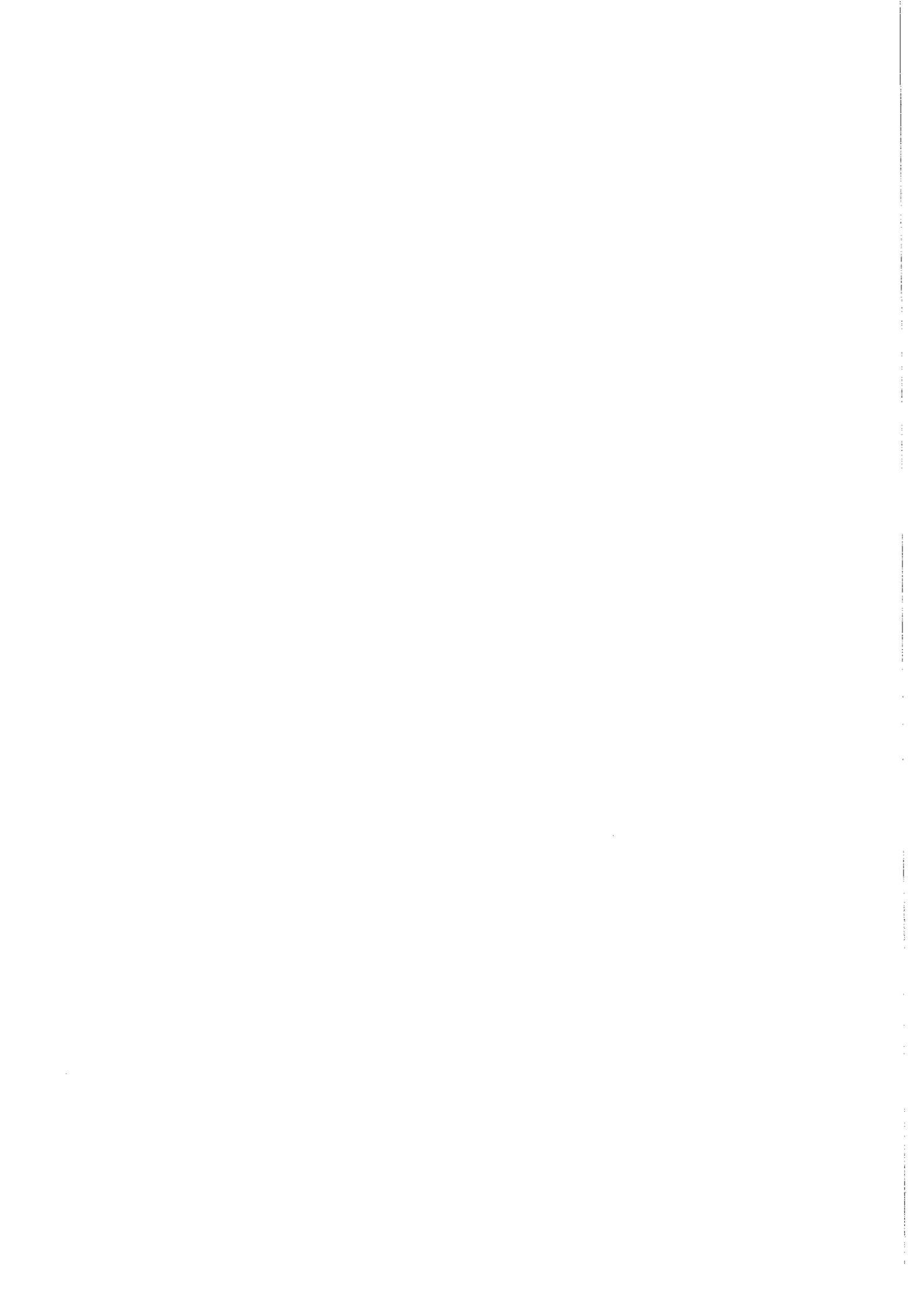
Carta dei Servizi:
Allegato a STD/CdS rev. 10 del 16/01/2023

- Spese telefoniche

Tariffa Ente Gestore (+ oneri di gestione).

- Servizio podologo

€ 35,00(per gli utenti in regime privatistico)



Residenza CRA Malacarne	Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 1
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Servizio: Ammissione alla struttura; Fruizione dei servizi; Dimissione

Il ricovero in struttura può avvenire in regime di “convenzione” e in regime privatistico.

CRITERI D’INSERIMENTO NELLA LISTA D’ATTESA

PER I POSTI IN CONVENZIONE:

Occorre rivolgersi direttamente al servizio pubblico della AUSL di Ferrara (Servizio anziani). A tale servizio infatti compete la gestione della lista d’attesa, è il servizio che comunica alla struttura data e nominativo della persona in ingresso.

PER I POSTI NON CONVENZIONATI:

➤ Data di presentazione della domanda.

Per la creazione della graduatoria dei posti non convenzionati, in caso di indisponibilità immediata, ci si avvale di un apposito registro in cui vengono riportati i dati dell’ospite e numero del referente con data del contatto, data del ricontatto e motivo dell’eventuale rifiuto.

PROCEDURE PER L’INSERIMENTO

- L’accesso alla struttura è subordinata alla disponibilità di posto letto.
- L’ammissione dell’ospite nella struttura è di norma preceduta da un colloquio di pre-ingresso con la Coordinatrice che si rende disponibile a far visitare i locali e a fornire informazioni utili sulle prestazioni generali fornite, con la collaborazione con l’equipe di coordinamento (Carta dei Servizi).
- Raccolta informazioni e dati relativi lo stato psico-fisico dell’ospite e alle sue abitudini e trasferimento dati ed informazioni sulla cartella Socio - sanitaria dell’ospite per la compilazione del PAI provvisorio.

ACCOGLIENZA

La fruizione dei servizi da parte dell’Ospite passa attraverso le seguenti fasi:

- Accoglienza in struttura alla presenza dei familiari, del coordinatore sanitario, dell’infermiere, del Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) di nucleo e dell’OSS. Al momento dell’accoglienza l’ospite o il familiare:
 - consegna copia dei documenti di identificazione personale;
 - consegna copie della documentazione sanitaria (relazioni, referti, cartelle sanitarie...)
 - consegna il corredo personale preventivamente numerato per l’identificazione e registrato in apposito modulo.
- Periodo di “osservazione” (socio-sanitario-comportamentale) della durata di un mese circa.
- Elaborazione del Piano Assistenziale Individuale con l’individuazione dei bisogni dell’ospite, degli obiettivi da raggiungere e quindi delle relative attività e capacità residue da mantenere e/o da implementare, entro 20 gg. dall’ingresso dell’ospite in struttura.

L'ospite :

- Viene alloggiato in stanza singola, doppia o tripla (in relazione alle valutazioni sul suo stato di salute (nel caso di ospiti convenzionati)
- Si impegna ad osservare le regole e norme di vita comunitaria (come da regolamento interno) definite dalla Struttura.
- Si impegna (o per lui i suoi familiari) ad effettuare il pagamento mensile della retta giornaliera definita nel contratto di soggiorno.
- Può uscire dalla struttura con permessi autorizzati dal personale infermieristico accompagnato dai familiari osservando in questo caso gli orari di apertura e chiusura della struttura;
- In caso di emergenze connesse al suo stato di salute viene attivato il 118 e se del caso ricoverato in ospedale;

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'AMMISSIONE

All'ingresso in struttura è necessario sottoscrivere da parte dell'interessato/parente di riferimento o del tutore (in caso di comprovato e grave impedimento) il Contratto di Accettazione contenente anche la retta nell'ammontare stabilito per i servizi da rendere sia nel caso di pagamento in proprio sia di persona a carico del comune o di qualunque ente privato o pubblico.

Inoltre deve essere prodotto:

- Certificato di residenza;
- Codice Fiscale;
- Documento d'identità valido;
- Certificato medico attestante lo stato di salute, le eventuali terapie assunte, l'assenza di malattie infettive;
- Tutta la documentazione medica utile in possesso dell'ospite e relativamente recente (quella relativa agli ultimi sei mesi);
- Tesserino sanitario;
- Esenzione del ticket rilasciata dall' AUSL;
- Verbale della Commissione Medica attestante il grado di invalidità (accompagnamento). Se è in corso la domanda per l'accompagnamento consegnarne la fotocopia;
- Documentazione relativa alla nomina di eventuale TUTORE o AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO;

DIMISSIONE DELL'OSPITE

La dimissione dell'Ospite avviene a seguito:

- di richiesta scritta da parte dell'ospite o dei suoi familiari nel rispetto dei termini di preavviso previsti, previo accordo con l'Ausl ;
- Situazioni patologiche che richiedono particolari cure che non rientrano nei compiti di "Residenza Malacarne "Il Parco".

Sarà cura della Direzione della Residenza suggerire all'utente in dimissione o a suoi famigliari soluzioni alternative più confacenti alle sue esigenze.

Residenza CRA Malacarne	Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 1
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

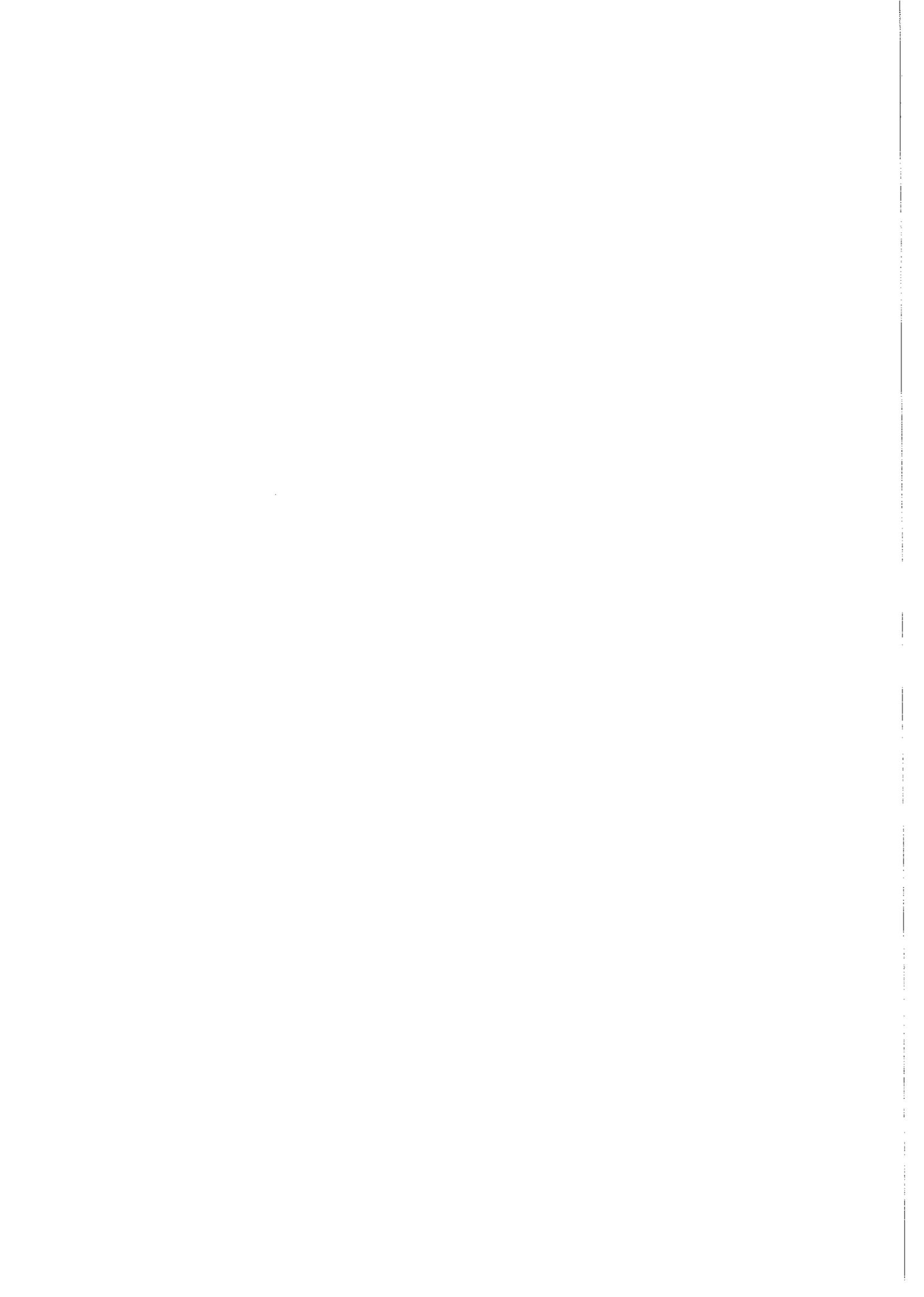
È possibile, per gli aventi diritto, avere copia della documentazione sanitaria prodotta durante il soggiorno dell'ospite, tramite richiesta scritta con apposita modulistica presso gli Uffici Amministrativi.

RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

La Residenza non assume responsabilità alcuna per eventuali sparizioni di valori conservati a titolo personale dagli ospiti nelle loro stanze e per questo invita i medesimi a non trattenere oggetti preziosi e/o denaro eccedenti le normali necessità.

La Residenza, pur mantenendo un'attenzione costante sul comportamento dell'ospite, non potendo utilizzare misure coercitive e limitanti della libertà del medesimo, non risponde di azioni o eventi dannosi verso terzi o cose, messi in atto in maniera conscia o inconscia da parte di quest'ultimo.

A maggior ragione la Struttura è totalmente esente da ogni responsabilità per eventuali danni recati a terzi, cose o se stesso al di fuori della struttura.



ASSISTENZA TUTELARE

La struttura si avvale di personale assistenziale (OSS) qualificato o in fase di riqualifica nel rispetto di quanto previsto dalla normativa e ai contratti in essere. Le attività assistenziali sono coordinate dal RAA (referente delle attività assistenziali).

Tutti gli interventi effettuati sull'utente sono concordati con l'èquipe multidisciplinare della Struttura, attraverso l'elaborazione e l'aggiornamento periodico (ogni 6 mesi o ogni volta che le condizioni dell'ospite mutano considerevolmente) del piano d'assistenza individuale (PAI) e sono mirati alla riabilitazione, all'attivazione e al mantenimento di tutte le autonomie residue.

I familiari saranno chiamati a condividere l'elaborazione del piano assistenziale individualizzato e saranno informati del medesimo.

Servizi: Assistenza alla persona per i bisogni primari e secondari

BISOGNI PRIMARI

- igiene
- cura e vestizione
- somministrazione pasti;
- aiuto alla mobilizzazione

BISOGNI SECONDARI

- socializzazione
- sviluppo della comunicazione e delle relazioni interpersonali
- rifacimento letto
- pulizia unità abitativa

BISOGNI PRIMARI

Quotidianamente è previsto:

- Aiuto nelle Cure igieniche e vestizione all'alzata
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Aiuto nella deambulazione
- Aiuto nelle cure igieniche e vestizione alla messa a letto
- Pulizia e disinfezione delle protesi (dentarie e acustiche)

Per bisogni primari si intendono quelli orientati specificatamente alla persona per esigenze riconducibili al proprio corpo. In particolare si fa riferimento ai servizi relativi :

Igiene

Fanno riferimento alle attività svolte da personale abilitato per l'igiene della persona.

Si concretizzano in una presenza, aiuto ed assistenza nelle abituali necessità legate ai bisogni di pulizia del corpo.

Per tale attività vengono utilizzati prodotti con requisiti e caratteristiche idonee all'uso.

Cura e vestizione

Le attività di cura e vestizione della persona fanno riferimento al naturale supporto per la cura dell'aspetto e la vestizione con abbigliamento consono.

Per la vestizione si utilizza il corredo in possesso dell'ospite.

Somministrazione pasti

Le attività fanno riferimento al necessario supporto per agevolare la persona nell'assunzione dei pasti.

Esse si concretizzano in particolare per le persone con scarsa autonomia nella mobilitazione.

Aiuto alla mobilitazione

Le attività suddette fanno riferimento al necessario supporto per consentire alla persona una attività fisica e di movimento.

Tale attività è rivolta principalmente alle persone che hanno difficoltà nel muoversi in autonomia.

BISOGNI SECONDARI

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI EROGATE

Quotidianamente è previsto:

- Uso quotidiano di materiale monouso (presidi per l'incontinenza, guanti, salviette in pannocarta per le cure igieniche)
- Pulizia, dopo l'uso, delle attrezzature assistenziali
- Coinvolgimento dell'Ospite in attività ricreative (giochi a carte, passeggiate, tombola, conversazione, ecc.)
- Coinvolgimento dei Familiari nella vita dell'Ospite e segnalazione di bisogno di vestiario o altri oggetti personali richiesti dall'Ospite o obiettivamente necessari
- Compilazioni del Diario integrato degli ospiti riguardante gli eventi significativi

Settimanalmente:

- Aiuto nel Bagno settimanale e cambio completo del letto
- Pulizia, dopo l'uso, delle attrezzature assistenziali (vasca assistita, barelle doccia, seggioloni)

Periodicamente:

- Aiuto durante le cure estetiche
- Accompagnamento in uscite dalla Struttura a scopo ricreativo

E' compito degli operatori assistenziali curare l'aspetto degli ospiti ponendo particolare attenzione all'abbigliamento indossato quotidianamente, alla cura ordinaria di barba e capelli e alle piccole cure estetiche (es. taglio unghie mani, ...).

Per la cura del piede è prevista la presenza programmata di personale esterno specializzato, **Podologo**, che ricorre a tecniche e prodotti specifici per ottenere il miglioramento di problematiche legate al benessere dei piedi quali micosi ungueali, calli, duri ecc...

Il servizio è gratuito per gli utenti in convenzione, mentre risulta a pagamento per gli utenti in regime privatistico.

PARAMETRI DI QUALITÀ

Per garantire la qualità del servizio vengono monitorati i seguenti parametri:

- Aggiornamento periodico dei PAI
- Controllo cadute
- Controllo bagno settimanale
- Esecuzione di tutte le attività come da piano di lavoro

ASSISTENZA SANITARIA (MEDICO-INFERMIERISTICA)

L'Assistenza medica e infermieristica assicurano le prestazioni a rilievo sanitario di seguito individuate:

Assistenza Medica: Il Medico di medicina generale che accede alla struttura in convenzione con l'AUSL di Ferrara, oltre che delle attività di diagnosi e cura si occupa anche dell'elaborazione del programma sanitario della Struttura, dei rapporti con i presidi sanitari, del rapporto con i familiari, per quanto di sua competenza. Pur riconoscendo il diritto d'ogni cittadino alla libera scelta del Medico di fiducia, per ottimizzare l'organizzazione complessiva della Struttura, è raccomandato all'ospite il cambio del medico.

Il Medico presente è un Medico di Medicina Generale in carico presso USL Ferrara e non dipendente diretto della Residenza CRA Malacarne.

Per contattare direttamente il Medico richiedere presso il reparto il recapito telefonico al quale far riferimento.

Assistenza Medica Specialistica: l'Azienda U.S.L. assicura agli ospiti particolari percorsi preferenziali per garantire l'attività di assistenza specialistica programmata, sulla base delle effettive esigenze

Assistenza Farmaceutica: è garantita tramite la farmacia dell'Azienda U.S.L. che provvede alla fornitura dei farmaci e parafarmaci compresi nel prontuario terapeutico ospedaliero. I farmaci in fascia C e l'eventuale ticket sono a carico dell'utente

Assistenza Infermieristica: La struttura garantisce l'assistenza infermieristica programmata nelle ore diurne. L' infermiere è responsabile della:

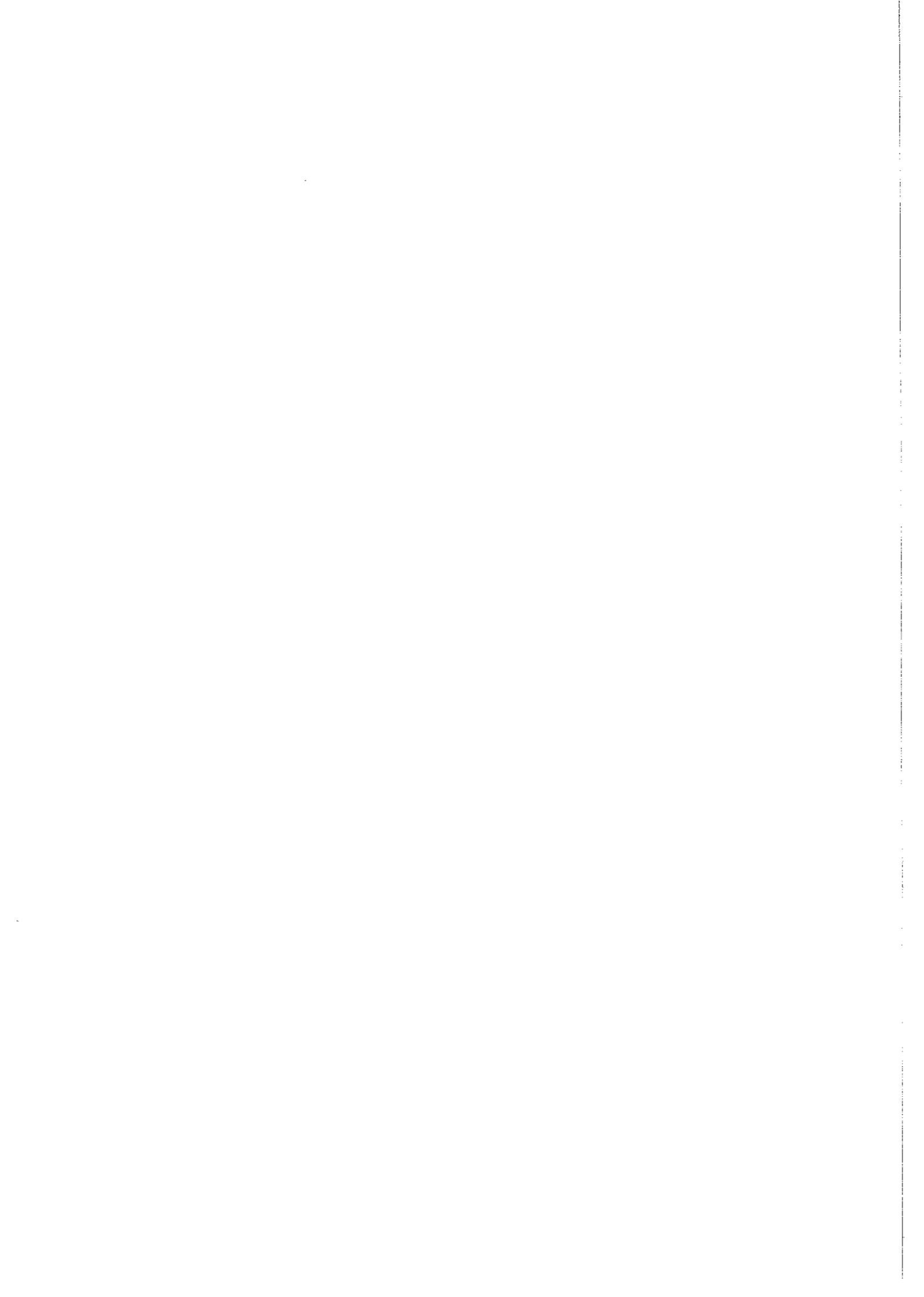
- somministrazione delle terapie (orale, intramuscolo, endovena etc)
- gestione delle medicazioni e trattamenti locali
- gestione di peg, tracheostomia, sng
- gestione di attrezzature elettromedicali (sia per il funzionamento che per la pulizia)
- gestione di tutta la parte burocratica di base (prenotazioni, visite, trasporti, contatti con medici e/o personale ospedaliero)
- gestione e aggiornamento modulistica vario genere
- gestione visita medica
- gestione dei farmaci presenti al piano (rifornimenti, scadenze, ecc..)

E' presente un coordinatore infermieristico.

PARAMETRI DI QUALITA'

Per garantire la qualità del servizio vengono monitorati i seguenti parametri:

- Incidenza dei ricoveri ospedalieri
- Insorgenza LDD (lesioni da decubito)
- Andamento clinico delle lesioni da decubito (tot. guarigioni)
- Monitoraggio mezzi di contenzione
- Monitoraggio cadute
- Monitoraggio invii in ps\118
- Monitoraggio infezioni



SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

La struttura dispone di una palestra sita al piano terra con attrezzatura idonea ad una riabilitazione di tipo estensivo.

Per tutti gli ospiti il programma riabilitativo è impostato su indicazione del Medico di riferimento o dello specialista (se presente una indicazione specifica di riabilitazione), il programma è svolto dal fisioterapista il quale si occupa inoltre di :

- Della valutazione delle capacità motorie dell'utente
- Rieducazione neuro motoria e funzionale (addestramento al cammino, manipolazione)
- Dell'eventuale assegnazione di una carrozzina idonea durante il periodo del ricovero
- Riattivazione motoria e ginnastica di gruppo con cyclette (braccia/ gambe)
- Trattamenti personalizzati al letto
- Controllo del dolore tramite terapia fisica e strumentale antalgica, antinfiammatoria.
- Addestramento, consulenza e gestione degli ausili.

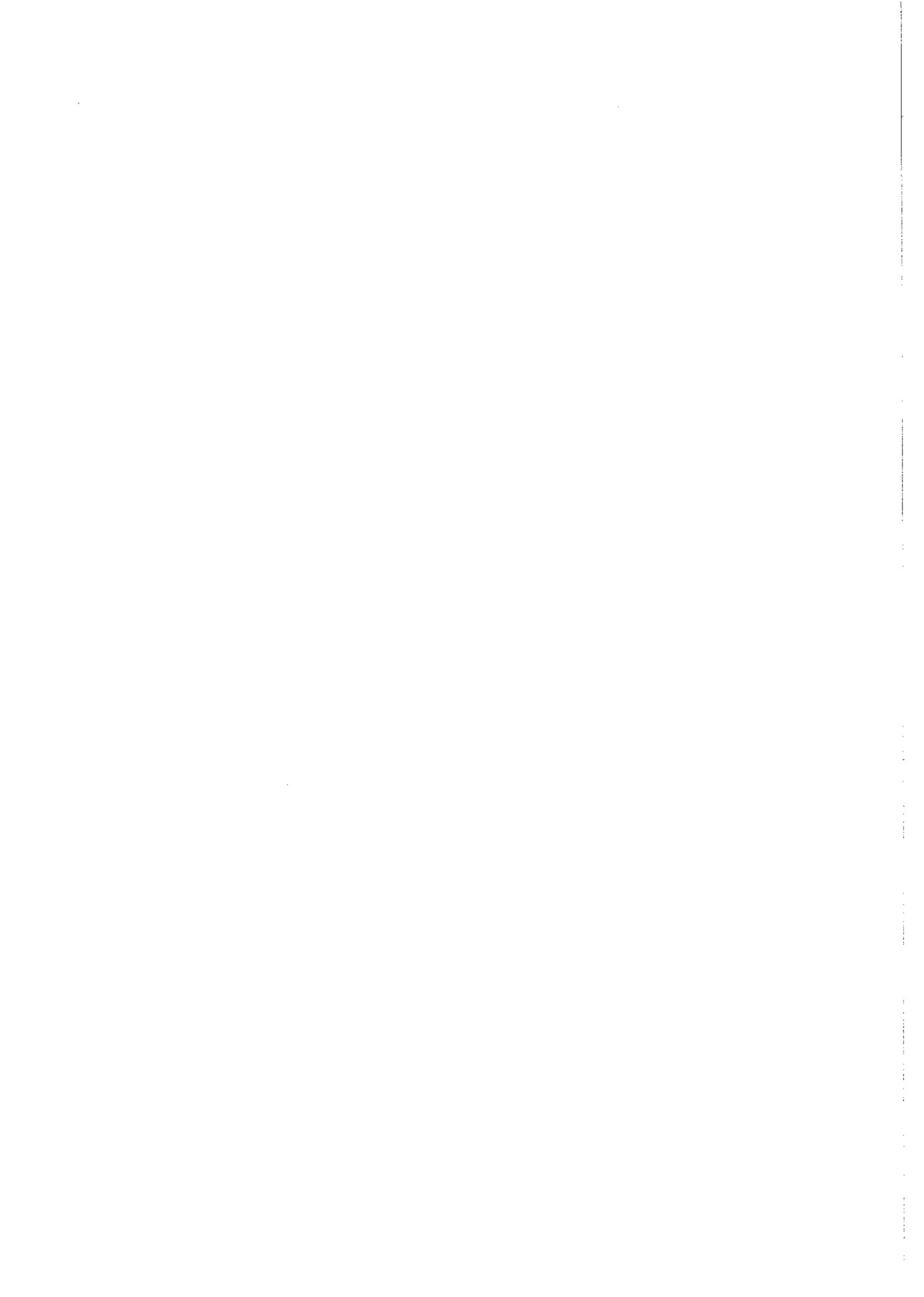
Gli ausili non forniti dall'AUSL di Ferrara sono a carico della struttura, al di fuori delle carrozzine ad assetto speciale per ospiti con gravi problemi di obesità, che saranno eventualmente richieste dal medico geriatra previa consulenza avanzata dal MMG.

Con esclusione degli ausili assegnati in forma personalizzata dall'AUSL allo specifico utente, gli ausili messi a disposizione dalla struttura non sono da intendersi dedicati.

Agli Utenti in regime privatistico è garantito l'eventuale trattamento riabilitativo prescritto da un medico specialista.

L' INDICATORE DI QUALITA' a cui si fa riferimento nella valutazione della presente attività è la presa in carico degli ospiti e il monitoraggio dell'efficacia dei trattamenti riabilitativi previsti dai PAI e dal progetto di fisioterapia:

1. Valutazione fisioterapica all'ingresso
2. Verifica del raggiungimento obiettivi previsti dal PAI per il servizio riabilitativo;



SERVIZIO DI ANIMAZIONE

La struttura organizza un programma di attività di animazione che è parte integrante del piano assistenziale con valenza psico-socio-riabilitativa.

Il programma di animazione viene elaborato dall'animatrice dipendente dell'azienda e realizzato in collaborazione con l'equipé multidisciplinare.

Ogni ospite è inserito nelle attività di animazione in base alla valutazione dei suoi bisogni, interessi e capacità.

Laddove è possibile per la tipologia di attività proposte e laddove i famigliari si rendono disponibili questi vengono coinvolti nella realizzazione delle attività proposte.

Le attività prevedono il coinvolgimento del singolo, del piccolo e del grande gruppo. In quest'ottica quando possibile sono organizzate attività anche in collaborazione con altre strutture.

Quando possibile, in particolare nella buona stagione, sono organizzate uscite all'esterno della struttura, in luoghi attrezzati per disabili; all'atto dell'ingresso in struttura l'ospite o, quando impossibilitato, un suo familiare, dovranno firmare un modulo che autorizza tali uscite.

Le attività di animazione si articolano in quattro differenti aree :

1. Spazio – Tempo

a) Lettura e discussione del giornale e libri di vario contenuto (usi e costumi, personaggi storici e religiosi, narrativa)

b) Cinema

c) Canto

2. Comunicazione

a) Attività di internucleo con gruppi di discussione tematici

b) Tornei di carte

c) Uscite, feste

3. Creatività, lavoro, gioco

a) Laboratori creativi (ritaglio, pittura, decoupage, manipolazione) e di cucina

b) Lavori di cucito, giardinaggio, terapia occupazionale

c) Giochi di memoria e di stimolazione cognitiva, R.O.T. informale

d) Tombola, carte, dama

e) Giochi di psicomotricità

4. Territorio, socialità, cultura

a) Progetti che prevedono il coinvolgimento di scuole materne ed elementari.

Gli **INDICATORI DI QUALITA'** a cui si fa riferimento nella valutazione delle singole attività sono:

a) La scheda di valutazione mensile che registra il livello di partecipazione all'attività

b) Scheda di osservazione individuale, mediante la quale è possibile valutare l'atteggiamento e i cambiamenti di ogni singolo ospite nei confronti delle diverse attività (PAI).

REGOLAMENTO USCITE

1. Le iniziative sono gratuite fatta eccezione per *eventuali pranzi e cene consumate al di fuori della struttura* che sono a carico dell'ospite. In ogni modo per le iniziative per le quali è previsto un contributo dell'ospite sarà cura della struttura provvedere a darne puntuale e corretta comunicazione
2. Ad ogni uscita è garantita la presenza dell'animatore, ed eventualmente di un numero adeguato di personale.
3. La decisione del numero di persone che possono uscire è vincolata dalla disponibilità dei trasporti e dal numero di operatori (si tratta in media di 7/8 ospiti di cui solo alcuni in carrozina).
4. L'elenco degli ospiti che possono partecipare all'uscita viene stabilito tenendo presenti due fattori fondamentali:
 - A - il parere dei sanitari che valutano se lo stato di salute delle persone consente loro di affrontare l'uscita
 - B - a tutti gli ospiti in grado di farlo viene garantito il diritto ad uscire variando la composizione del gruppo di volta in volta. Questo comporta il fatto che non tutti possono uscire tutte le volte.
5. L'**uscita per cene/pranzi fuori struttura** è vincolata dai criteri sopradescritti e dalla disponibilità economica. A questo proposito è necessario lasciare in segreteria la quota entro 2 giorni prima dell'uscita. I parenti possono aderire all'iniziativa prendendo contatti con l'animatore o con la RAA, lasciando la loro quota e rispettando i 2 giorni di preavviso. Per quanto riguarda questa uscita sottolineiamo che la scelta di alcuni alimenti e bevande rispetto ad altri è rigorosamente vincolata dalle indicazioni mediche in modo tale da non interferire con la dieta degli ospiti e l'assunzione delle terapie. Chiediamo, pertanto, cortesemente ai parenti di consultarsi con gli animatori prima di effettuare ordinazioni per loro stessi e per i loro cari.
6. Ogni anno, durante il periodo estivo, si possono organizzare **uscite al parco**. In questa occasione l'uscita è aperta a tutti gli ospiti salvo controindicazioni mediche.
7. Gli animatori e la coordinatrice di struttura sono a disposizione per ogni chiarimento in merito che si rendesse necessario.

Residenza CRA Malacarne	Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 6
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

Servizi di supporto

Fanno parte di questa tipologia i seguenti servizi che non hanno influenza diretta con l'assistenza:

1. Servizio pulizia ambienti,
2. Servizio Lavanderia
3. Servizio Trasporti
4. Servizio Parrucchiera
5. Servizio Attività di culto

1.

PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio è appaltato ad una ditta esterna che fornisce personale, attrezzature e materiale necessari.

Il Servizio comprende:

- Operazioni a frequenza giornaliera delle stanze degli ospiti, sale da pranzo, cucinette, bagni assistiti, palestra, reception.
- Operazioni da effettuare tre volte a settimana di ascensori, scale, uffici, spogliatoi.
- Operazioni a frequenza settimanale quali: disinfezione delle pareti interne di cabine, ascensori e relative porte

L'INDICATORE DI QUALITA' cui si fa riferimento nella valutazione del presente servizio è l'incidenza degli ospiti che reclamano sulla pulizia degli ambienti.

2.

SERVIZIO di LAVANDERIA PIANA

Servizi:

- Identificazione della dotazione.
- Raccolta separata della biancheria piana.
- Lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana a cura della lavanderia industriale esterna.
- Distribuzione del pulito ai piani. La biancheria viene sistemata in appositi armadi dai quali viene prelevata quando necessario.
- Cambio stagionale degli armadi

SERVIZIO di LAVANDERIA OSPITI

Dotazione:

Al momento dell'ingresso la RAA assegna all'ospite l'unità abitativa comprensiva di letto, comodino e armadio personale.

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite dovrà avere tutta la biancheria opportunamente identificata, secondo le indicazioni fornite dalla Struttura, con l'apposizione in ogni capo di un numero identificativo.

La RAA comunicherà periodicamente al familiare referente le necessità di ripristino del corredo; gli indumenti logori dall'uso, o divenuti inadatti, dovranno essere sostituiti a cura dei familiari dell'ospite. Le piccole riparazioni, ad es. rammendi, rifacimento orlo, sostituzione bottoni e cerniere, sono a carico della struttura.

Si ritiene opportuno ricordare l'importanza di dotare gli ospiti solo indumenti in cotone felpato o con una percentuale di lana non superiore al 30/40% (no lana merinos, angora, cashemire).

La Struttura e la lavanderia esterna, che svolge questo servizio, non si assumono responsabilità alcuna sull'eventuale danneggiamento di indumenti che non hanno le caratteristiche di cui sopra.

Il servizio è gratuito per gli utenti in convenzione, mentre risulta a pagamento per gli utenti in regime privatistico.

In caso di dimissione e/o decesso, sarà possibile il recupero degli indumenti precedentemente inviati alla lavanderia esterna alla struttura, non prima di due settimane; in caso di dimissione presso altra Struttura nella quale il servizio di lavanderia è erogato dalla stessa ditta specializzata, gli indumenti puliti verranno consegnati direttamente presso la stessa.

Inoltre, a seguito di dimissione e/o decesso, gli indumenti ed oggetti personali dell'utente, dovranno essere ritirati dall'utente stesso, da suo familiare, dal caregiver etc entro e non oltre 30 gg. Trascorso tale periodo di giacenza la Struttura si considera sollevata dalla responsabilità di conservazione e pertanto è autorizzata allo smaltimento degli stessi oltre che a non essere responsabile dell'eventuale danneggiamento e/o smarrimento.

Raccolta:

La raccolta viene effettuata in maniera differenziata in funzione della tipologia e della destinazione per il trattamento, e viene depositata in appositi sacchi.

Lavaggio, Asciugatura e stiratura:

Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura sono garantite, dai fornitori, utilizzando idonei impianti ed attrezzature.

La distribuzione della biancheria avviene direttamente ai piani.

L'INDICATORE DI QUALITA' cui si fa riferimento nella valutazione del presente servizio è il monitoraggio dell'incidenza degli ospiti che reclamano sul servizio del guardaroba

3.

TRASPORTI PER ESAMI E VISITE SANITARIE

Trasporti Sanitari

Il trasporto sanitario in caso di ricovero ordinario e dimissioni da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati viene svolto dal servizio del "118".

Gli altri trasporti (visite specialistiche, spostamenti presso altre strutture sanitarie), vengono organizzati nell'ambito del territorio dell'Azienda USL di Ferrara dalla struttura rivolgendosi ad agenzie in possesso di mezzi adeguati. Questi trasporti sono a carico della struttura nel caso di pazienti in convenzione e a carico del paziente qualora sia ricoverato in forma privatistica

Ricoveri ospedalieri

In occasione d'eventuali ricoveri ospedalieri la Struttura s'impegna alla conservazione del posto. Nessun obbligo di assistenza continuativa è dovuto dagli operatori della Struttura, in tali circostanze. La Struttura s'impegna in ogni caso a fornire qualsivoglia informazione assistenziale o sanitaria al personale ospedaliero.

Per qualsiasi altro tipo di visita e/o uscita dell'ospite che non sia stata richiesta dalla struttura l'organizzazione e il costo del trasporto saranno a carico dell'ospite stesso.

4.

SERVIZIO PARRUCCHIERA

Un giorno a settimana è presente in struttura una parrucchiera professionale che svolge la sua attività nell'apposito locale situato al piano terra e attrezzato per la cura della persona. L'appuntamento si prende rivolgendosi presso le RAA- Responsabili Attività Assistenziale.

Il servizio è gratuito per gli utenti in convenzione (viene garantito un taglio di capelli mensile), mentre risulta a pagamento per gli utenti in regime privatistico.

SERVIZIO PODOLOGO

Un giorno a settimana è presente in struttura un podologo che svolge la sua attività nell'apposito locale situato al piano terra e attrezzato per la cura della persona.

L'appuntamento si prende rivolgendosi presso le RAA- Responsabili Attività Assistenziale, in alcune condizioni cliniche sarà direttamente il personale sanitario a evidenziare la necessità alla RAA o RAS. Il servizio è gratuito per gli utenti in convenzione (viene garantita la gestione e il trattamento del piede diabetico e su prescrizione), mentre risulta a pagamento per gli utenti in regime privatistico.

5.

SERVIZIO ATTIVITA' DI CULTO

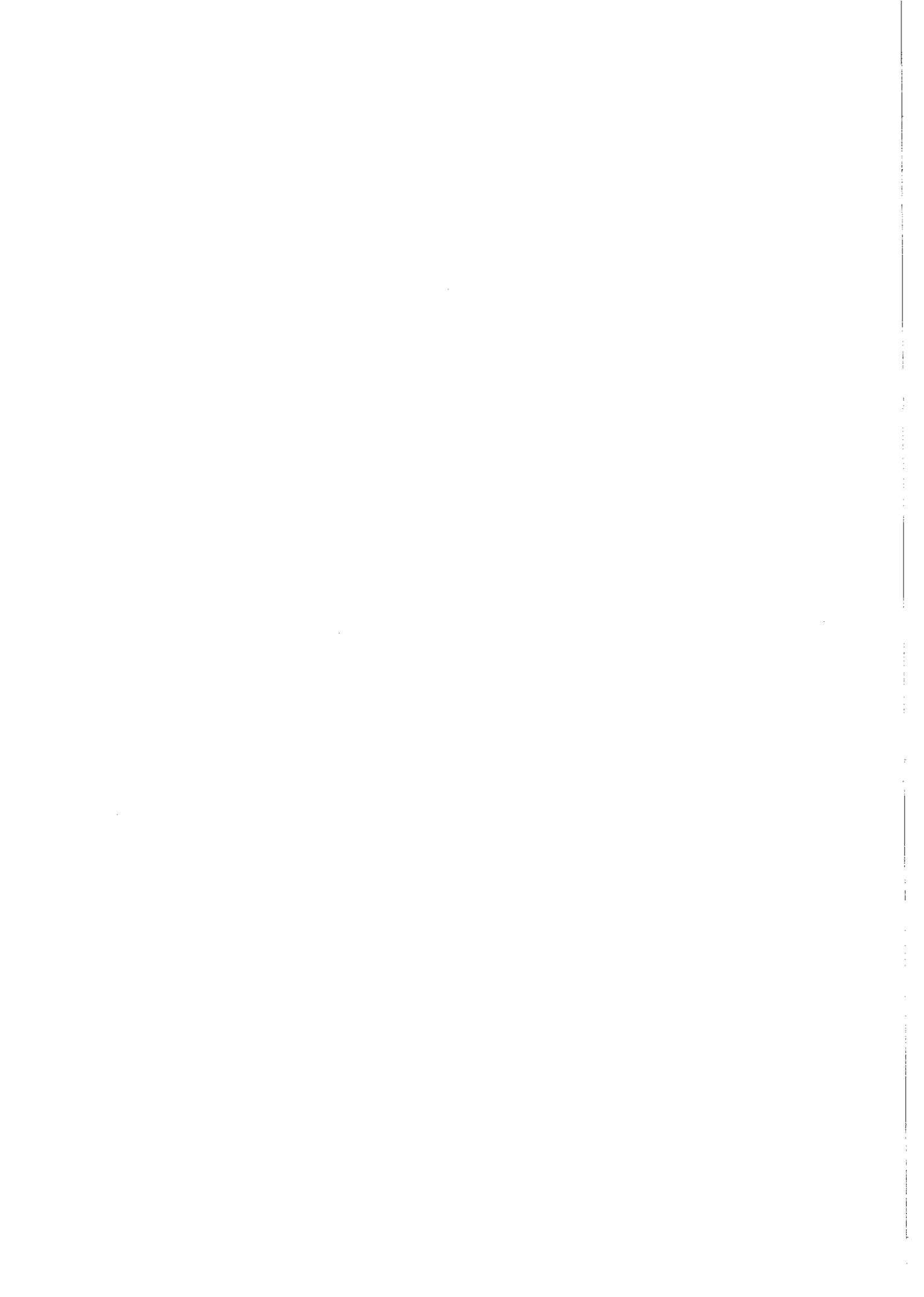
Particolare attenzione è riservata alla possibilità di svolgere attività di culto, pratiche religiose o partecipare a celebrazioni.

E' possibile la partecipazione al culto attraverso attività comuni quali:

- La celebrazione della S. Messa, una volta alla settimana e vigilie delle festività.

Attraverso attività personali quali:

- la visita e la preghiera individuale in stanza.
Qualora l'utente professi altra religione può rivolgersi alla RAA o all'animatore per concordare le modalità di accesso del relativo ministro di culto.



SERVIZIO RISTORAZIONE

Servizi: Pianificazione, Preparazione; somministrazione dei pasti.

PIANIFICAZIONE

La Residenza Il Parco garantisce per l'erogazione del servizio ristorazione.

Il servizio si basa sulla preparazione di menù giornalieri di base e menù giornalieri personalizzati. Questi ultimi tengono conto delle disposizioni dietologiche prescritte dai medici che hanno in cura i pazienti.

I menù di base sono pianificati a livello stagionale (primavera – estate e autunno – inverno). I medesimi tengono conto delle normative sul contenuto di proteine/grassi, delle Kcal/die e sono esposti settimanalmente nelle sale da pranzo della struttura.

PREPARAZIONE

La preparazione dei pasti è affidato in appalto ad una ditta specializzata c/o locali esterni alla struttura.

I criteri e le modalità attraverso cui la Cucina adempie all'erogazione del servizio sono conformi alle normative specifiche previste per la tipologia di attività svolte (HACCP, normative sui requisiti strutturali ecc..).

I pasti sono consegnati in struttura in appositi carrelli termici, il personale della struttura provvede al monitoraggio delle temperature degli alimenti, e conformità del prodotto.

SOMMINISTRAZIONE

La somministrazione, nel pieno rispetto delle norme igieniche sanitarie degli alimenti, viene effettuata da personale della Residenza autorizzato e competente.

La somministrazione dei pasti avviene:

- nella apposita sala da pranzo;
- direttamente presso la stanza dell'ospite in caso di necessità

TEMPI

Colazione: dalle ore 8,00 circa alle ore 9,30 circa;

Break mattutino alle ore 10,30 a base di succo di frutta e/o bevande calde/fredde a seconda della stagione;

Pranzo: Inizio alle 12.00 circa per gli ospiti allettati con necessità di assistenza
Inizio alle ore 12.00 circa nella sala da pranzo e termine alle 12.45 circa

Merenda pomeridiana: alle 16,00 circa a base di succo di frutta/bevande e snacks differenziati in base alle stagioni

Cena: Inizio alle 18.00 circa per gli ospiti allettati con necessità di assistenza
Inizio alle ore 18.00 circa nella sala da pranzo e termine alle 18.45 circa

EMERGENZE E NECESSITA'

Eventuali necessità sono soddisfatte dagli operatori presenti con continuità ai piani. Presso ogni piano infatti è presente quanto necessario per far fronte a richieste contingenti.

In struttura sono presenti distributori automatici di bevande e snacks.

In caso di richieste particolari legati o a problemi di salute o a credenze religiose rivolgersi direttamente al RAA.

PARAMETRI DI QUALITA'

Per garantire la qualità del servizio vengono monitorati i seguenti parametri:

- N. Reclami presentati
- Gradimento tramite questionario
- Valutazione qualità degli alimenti con verifica obiettiva dei pasti a campione
- Valutazione qualità degli alimenti con richiesta diretta all'utenza in grado di esprimere una propria opinione

GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

La struttura assicura orari flessibili e differenziati in relazione alle abitudini ed esigenze degli ospiti per le diverse attività assistenziali, quali bagni, pasti, riposo pomeridiano e notturno all'interno di una giornata tipo strutturata come di seguito illustrata.

- ❖ dalle 7.00 alle 11.00 alzata e cura della persona in autonomia o con aiuto degli operatori, a seconda delle esigenze, eventuali medicazioni e terapie;
- ❖ dalle 8.30 alle 9.30 - eseguire alzate programmate con fisioterapista
- ❖ dalle 8.00 alle 9.30 colazione in sala soggiorno o nelle proprie camere;
- ❖ dalle 8.30 alle 12.00 (prima del pranzo) gli Ospiti hanno la possibilità di :
 - eseguire il bagno assistito;
 - seguire attività di animazione,
 - seguire attività motoria di gruppo
 - seguire attività di riabilitazione e utilizzare la palestra e le attrezzature esistenti;
 - guardare la tv;
 - ascoltare musica;
 - leggere quotidiani, riviste e libri;
 - occuparsi di piante e fiori all'aperto, nel periodo estivo;
 - passeggiare in struttura o all'esterno nel giardino;
 - uscire in compagnia di parenti e amici;
 - partecipare alla S.Messa
 - ricevere terapie.
- ❖ alle 10.30 giro di idratazione con bevande, succhi di frutta e the;
- ❖ alle 12.00 Inizio delle distribuzione del pranzo per gli ospiti allettati con necessità di assistenza
- ❖ dalle 12.00 alle 13.00 pranzo
- ❖ dalle 13.00 alle 15.00 riposo a letto in camera,
- ❖ dalle 14.30 alle 17.00 eseguire il bagno assistito

❖ dalle 15.30 alle 18.00 gli Ospiti hanno la possibilità di:

- fare merenda
- eseguire attività di animazione
- usufruire del servizio barbiere, parrucchiere, pedicure (in base alla programmazione);
- ricevere terapie

❖ Dalle ore 13,00 alle ore 14,00 - eseguire attività di riabilitazione passiva a letto se necessarie

❖ dalle 14,00 alle 16,30 - attività di riabilitazione e utilizzo della palestra e delle attrezzature esistenti;

❖ alle 18,00 Inizio distribuzione della cena per gli ospiti allettati con necessità di assistenza

❖ dalle 18.00 alle 19.00 cena

❖ Dopo cena hanno la possibilità di :

- guardare la tv in salone o nella propria camera;
- rimanere alzati in compagnia di altri ospiti
- ritirarsi nella propria camera
- ricevere terapie
- andare a letto con cure igieniche in modo autonomo o con l'aiuto di Operatori

Nel corso della notte sono eseguiti ripetute verifiche delle condizioni degli ospiti per cambi posturali, cure igieniche e idratazione.