

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (CdS), rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti poiché garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e spiega i principi fondamentali (egualianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissa gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono gli utenti e i loro familiari, ma costituisce uno strumento di indubbia utilità anche per gli operatori, le Istituzioni, il Volontariato locale e chiunque voglia conoscere la struttura.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, viene modificato con integrazioni dettate dall'esperienza concreta, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che vengono da operatori, utenti e familiari.

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

Il cittadino diventa soggetto attivo, in grado di incidere sulla domanda e sull'offerta instaurandosi, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo volto al miglioramento continuo nell'interesse reciproco.

Le Residenze per Anziani in Emilia-Romagna

La normativa regionale definisce la Residenza come una struttura residenziale a rilevanza sanitaria, destinata prevalentemente ad anziani in condizione di autosufficienza o non autosufficienza fisica o psichica per i quali non sia auspicabile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale o, semplicemente, per compagnia.

La Residenza persegue l'obiettivo di garantire assistenza di base completa per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base, nell'ottica del recupero massimo possibile delle capacità degli Ospiti.

I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse emotive personali che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Individuali, quindi personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.
4. Considerare la Casa di riposo come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

RESIDENZA LOREDANA

Caratteristiche generali

La Residenza è situata in pieno centro a Vigarano Mainarda, precisamente in Via Giuseppe Garibaldi n° 66. Si tratta di una Struttura con capacità ricettiva di 60 posti letto, destinati all'utenza residenziale o temporanea di sollievo, ai quali si aggiungono 10 posti del Centro Diurno.

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- servizi assistenziali e di cura della persona, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di parziale o totale non autosufficienza;
- servizi di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- servizi sanitari di base, comprensivi delle prestazioni infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della Persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- servizi di animazione, ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine;
- supporto socio-relazionale in funzione del grado di autonomia personale e della situazione socio-familiare.

Descrizione della Struttura

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

L'Ospite è libero di entrare e uscire previa firma dell'accompagnatore di apposito documento di autorizzazione e avviso al personale, spostarsi per la struttura, ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, ricevere parenti ed amici nei locali comuni in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri Ospiti.

Gli spazi interni, molto ampi e luminosi, sono stati pensati e realizzati per dare un senso di continuità e trasparenza. La Struttura, infatti, è dotata di ampie vetrate per dare assoluta visibilità dall'interno e dall'esterno.

Diverse sale dove trascorrere momenti di relax da soli o in compagnia e per coltivare i propri passatempi. Televisori e filodiffusione per rallegrare le giornate. Una piccola palestra per mantenere la mobilità e la tonicità, una sala per videoconferenze per rimanere in contatto anche con i parenti e gli amici più lontani. Le animatrici, che "tedieranno" ogni momento gli Ospiti per partecipare alle diverse iniziative ludiche e attività di "gioco-terapia" di gruppo per la riabilitazione fisica e cognitiva.

Le stanze sono poste ai piani superiori, ciascun piano è composto da 13 camere, singole e doppie, con una superficie pari ad almeno 25 mq, ognuna con bagno privato, spazioso, attrezzato e finestrato che assicura la massima fruibilità. Dotate, inoltre, di impianto TV, campanelli di allarme e wi-fi. Risultano particolarmente accoglienti, eleganti e calde grazie ai colori pastello e le grandi finestre assicurano un'ottima illuminazione naturale.

L'arredamento delle stanze è quindi particolarmente curato e funzionale. I letti, con telecomando per modulare l'inclinazione dei tre settori della rete al fine di migliorare la postura e la comodità, sono anche e regolabili in altezza per una migliore fruibilità, dotati di spondine di sicurezza incorporate e di materassi traspiranti, anallergici e antidecubito. Gli armadi per i vestiti e i cassetti per la biancheria, i comodini con ruote, lo scrittoio, le poltroncine per un momento di relax completano l'arredo.

Le luci, centrali della stanza o periferiche del proprio letto, sono comodamente gestibili dal telecomando personale in dotazione ad ogni letto. Per aiutare a percepire lo spazio ancora più intimo, è possibile arricchire la propria stanza con qualche oggetto personale.

Tutta la Struttura è priva di barriere architettoniche per un fluido utilizzo ed una completa accessibilità ad ogni spazio, ben tre ascensori e monta lettighe portano ai piani superiori.

Interamente climatizzata estate ed inverno, grazie alla presenza di appositi sensori posti in ogni stanza e in ogni ambiente è possibile personalizzare il microclima per renderlo più adatto alle proprie abitudini.

Nell'atrio all'ingresso troverete la reception per una prima accoglienza dei visitatori, completano la Struttura l'infermeria, le guardiole ai piani, i bagni centrali, gli spogliatoi per i dipendenti, i locali lavanderia e guardaroba, la cucina e la dispensa, diversi locali tecnici oltre a svariati locali adibiti a deposito, magazzini e uffici.

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

Residenza Loredana è una struttura privata, pertanto l'ammissione è determinata dall'esito favorevole di un colloquio conoscitivo, durante il quale verranno descritte le attività, l'organizzazione, i servizi assistenziali e l'atteso comportamento dell'Ospite mentre i familiari o l'Ospite stesso, descriveranno le loro attese, dando comunicazione di tutte le notizie rilevanti (patologie, terapie in atto, intolleranze, allergie, abitudini) al fine di stabilire la migliore assistenza e la realizzazione del proprio Piano di Assistenza Individuale.

- La camera è messa a disposizione dell'Ospite nella data concordata con la Direzione della Residenza, anche ai fini della decorrenza dei corrispettivi.
- Prima dell'ingresso del nuovo Ospite, la camera viene opportunamente preparata, igienizzata e interamente pulita e sanificata.
- La camera può essere personalizzata con pochi oggetti personali, concordandolo con la direzione.
- Durante la permanenza dell'Ospite presso la struttura, la Direzione è autorizzata ad effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra Ospiti e/o per esigenze organizzative.

Al momento dell'ingresso l'Ospite è tenuto a sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, apposito contratto oltre a presentare copia della documentazione richiesta:

La Richiesta di Accoglienza deve essere effettuata con il consenso di una persona di fiducia dell'Ospite, in seguito denominata "Delegato" che, firmando contestualmente il contratto, si impegna a fungere da tramite tra la Direzione della Residenza e l'Ospite ogni qualvolta se ne presenti la necessità e ad assumere in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra Residenza e Ospite.

Vita nella Residenza

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitare l'inserimento e la socializzazione con gli altri ed evitare l'isolamento.

Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione affinché familiarizzi con la struttura, i suoi servizi e gli ambienti, indicando le poche e semplici regole di vita della Comunità.

Il responsabile del servizio infermieristico prende contatto con il Medico di famiglia per avere le necessarie informazioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie. Darà quindi opportune istruzioni al personale socio-sanitario e socio-assistenziale e dispone eventuali diete particolari.

Su suo insindacabile giudizio il responsabile del servizio infermieristico, informato ove possibile il Delegato dell'Ospite e l'interessato stesso, può decidere di trasferire l'Anziano in sistemazioni abitative più idonee o presso una struttura ospedaliera ad un determinato stadio della malattia, dell'evoluzione psicofisica o al verificarsi di fenomeni traumatici. In caso di emergenze la decisione di chiamare il servizio di emergenza 118 viene presa dall'infermiere.

Giornata tipo:

- Sveglia, dalle ore 07.30 in poi. A seguire vengono svolte le pratiche igienico-sanitarie (igiene personale, cura delle persona, vestizione).
- Dalle ore 8.00 alle 9.00 viene servita la colazione nelle sale da pranzo; è possibile per gli Ospiti che lo necessitano la distribuzione della colazione a letto o nei salottini di piano.
- Dalle ore 09.00 circa sono praticati i trattamenti infermieristici e riabilitativi.
- Le attività di animazione, ginnastica riattivante, socializzazione, dialogo ecc, hanno inizio verso le 09.30.
- Pranzo, dalle ore 12.30.
- Dalle ore 13.30 alle ore 15.00 circa, riposo per gli Ospiti che lo desiderano.
- Dalle ore 15.00 alle 18.30 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, uscite in giardino e attività ludico/motorie/riabilitative.
- La merenda viene servita dalle ore 16.00 circa.
- Ore 19.00, cena.
- Ore 20.30 distribuzione tisane e camomille.
- Ore 21.30 inizio preparazione per riposo notturno. Se diversamente abituati, è possibile rimanere alzati anche oltre l'orario consueto.

L'Équipe Assistenziale

L'équipe assistenziale si riunisce periodicamente per valutare lo stato degli Ospiti e programmare le azioni future ed è composta dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore della Struttura
- Addetti all'assistenza (OSS)
- Infermieri
- Animatori della struttura

L'équipe definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni persona tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni espressi o rilevati di ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene controllato e revisionato, con cadenza periodica e in caso di modifica della condizione dell'Ospite.

Le attività sono integrate da un Programma di Lavoro generale che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo settore.

I SERVIZI OFFERTI

AREA ASSISTENZIALE:

Assistenza di base - I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

• Igiene personale

- Aiuto all'Ospite a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo;
- Cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti e corrispondente areazione dei locali, effettuati secondo le singole esigenze;
- Rasatura della barba;
- Taglio delle unghie (mani e piedi non curativo).

• Nutrizione

Il personale adibito all'assistenza, osservate eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Gli Ospiti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo possono essere serviti nella propria camera da letto o nei salottini di piano. Durante la giornata gli Ospiti vengono stimolati e incentivati ad assumere liquidi a sufficienza, per evitare la disidratazione e assicurare il giusto apporto di sali minerali.

• Idratazione

E' dimostrato che le persone anziane hanno, generalmente, una ridotta sensazione di sete per cui è di rilevante importanza assicurarsi che ogni Ospite assuma una adeguata quantità di liquidi al fine di preservare il metabolismo e prevenire il rischio di disidratazione.

E' compito delle operatrici stimolare costantemente gli utenti ad assumere liquidi: acqua, a disposizione in ogni momento, oltre a bevande calde e fredde come tè, caffè d'orzo, bibite e succhi di frutta (con e senza zuccheri).

• Assistenza motoria

Salvo nei casi prescritti dal medico curante, l'Ospite non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta l'Ospite a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di persone con problemi di orientamento e lucidità. L'Ospite viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni per favorire la socializzazione e, quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

La ginnastica riattivante di gruppo, ogni mattina, è uno strumento terapeutico che mira a favorire il movimento e la prestazione fisica. Aiuta a stimolare le facoltà psicomotorie per mantenere, e se possibile migliorare, il livello funzionale individuale ed acquisire maggiore autonomia.

• **Supporto al servizio di animazione**

Il personale assistenziale svolge anche un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione degli Ospiti alle attività stesse.

• **Attività di governo dell'ambiente**

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato all'Ospite, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, dell'arredo della camera, sedie e poltrone, degli ausili, ecc.

• **Altre attività**

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate notturne e diurne;
- alla segnalazione al responsabile del servizio infermieristico di qualsiasi anomalia o cambiamento importante nello stato di salute e nell'atteggiamento dell'Ospite;
- alla sorveglianza tutelare degli Ospiti;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nella struttura o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

La frequenza e le modalità di svolgimento delle attività vengono stabilite per ciascun Ospite sulla base delle valutazioni individuate nel Piano Assistenziale Individualizzato.

• **Barbiere/Parrucchiere**

Presso la struttura è attivo un servizio di barbiere/parrucchiere.

Una responsabile programma il servizio registrando le richieste, le necessità e le tipologie di prestazione per ciascun ospite e inoltra l'elenco all'incaricato del servizio di barbiere/parrucchiere.

Tali prestazioni sono a pagamento e vengono gestite in accordo con l'ospite o i suoi familiari.

• **Podologo**

Presso la struttura è attivo il servizio di podologia.

Il podologo, in accordo con la responsabile interna, programma il servizio a seguito della segnalazione di necessità da parte degli operatori addetti all'assistenza.

Tali prestazioni sono a pagamento e vengono gestite in accordo con l'ospite o i suoi familiari.

AREA SANITARIA:

Assistenza infermieristica - Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con i Medici. Seguono il decorso di ogni evento relazionando medico e Direttore sullo stato di salute degli Ospiti. Più precisamente svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza della nutrizione;
- trattamento lesioni da pressione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, ecc;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana degli eventi in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta;
- controllo della corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali nei reparti;

- tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni Ospite e per l'aggiornamento della cartella individuale.

Responsabile attività Infermieristica - E' responsabile dell'area sanitario-infermieristica. Favorisce l'utilizzo di strumenti di valutazione multidimensionale anche al fine di garantire una corretta presa in carico assistenziale. Concorre all'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI). Definisce con i medici e il coordinatore di struttura le procedure relative alla lettura e al trattamento dei bisogni sanitari assicurandone l'attuazione. Identifica i bisogni formativi del personale infermieristico-riabilitativo e programma le relative attività di aggiornamento, assicurando comunque momenti integrati tra tutti gli operatori.

Assistenza riabilitativa - Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo di decadimento o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti destinati altrimenti alla dipendenza totale.

Le principali prestazioni erogate in questo ambito sono:

- deambulazione con e senza l'utilizzo di ausili per disabili;
- pratica di ginnastica attiva e passiva;
- esecuzioni ordinarie ed urgenti a seconda delle esigenze sanitarie degli Ospiti;
- coordinamento con il responsabile per la corretta metodologia di lavoro.

In particolare vengono svolti:

- esercizi volti al miglioramento o mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;
- esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- esercizi volti a migliorare la coordinazione, etc.

Tutte azioni mirate ad ottenere una migliore capacità motoria degli Ospiti.

AREA SOCIO-RELAZIONALE

Animazione - Il servizio di Animazione si pone i seguenti obiettivi:

- a) favorire la fiducia ed il rispetto reciproco;
- b) rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creativa;
- c) consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
- d) stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali anche attraverso giochi "fisio-attivanti";
- e) provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria;
- f) creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli utenti in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- g) mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche etc.);
- h) far conoscere le attività e l'organizzazione della struttura stessa;
- i) coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione;
- j) "animazione psicologica" e realizzazione di un calendario di attività settimanali di facile lettura ed applicazione.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di Animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali:

- prevedere interventi sia collettivi che individuali;
- essere versatile ed elastico;

- avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- privilegiare interventi di animazione “attiva”;
- favorire i contatti con la realtà esterna ed il coinvolgimento dei familiari.

Le attività fino ad oggi proposte possono essere così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale;
- pittura su carta, stoffa, ceramica etc;
- creazione di piccoli oggetti;
- lavori di collage;
- lavori a maglia, uncinetto e cucito;
- giardinaggio

Attività Sociali/Culturali

- lettura del quotidiano con commento;
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento;
- ascolto di brani musicali;
- rappresentazioni o spettacoli;
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni etc.).

Attività Ludico/Creative

- gare di carte, dama, tombola, etc;
- giochi di vario genere (non competitivi);
- ginnastica dolce;
- feste;
- canto e ballo;
- corsi di interesse generale.

Assistenza Religiosa - Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa e, su richiesta degli Ospiti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

AREA ALBERGHIERA

Reception/Centralino - Alle tradizionali competenze proprie delle attività di portineria (regolamentazione degli ingressi e delle uscite, servizio informazioni), si sommano altre funzioni specifiche per il contesto della Residenza: è compito dell'operatore preposto dissuadere dalle uscite Ospiti non autorizzati, operare eventuali verifiche, pur con il limite della riservatezza, in merito ai luoghi e ai tempi propri delle uscite degli Ospiti. La portineria rappresenta inoltre il momento non solo di transito, ma anche di riferimento per alcuni elementari bisogni o informazione per l'Ospite.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dall'Ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno. Il personale della Residenza è inoltre fornito di apparecchi smartphone che danno la possibilità all'Ospite di ricevere eventuali chiamate. Gli orari del servizio: dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00.

Ristorazione - La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda, della cena, delle tisane e delle camomille. Tutti i pasti vengono preparati all'interno della struttura.

I menù sono preparati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e contemplano sia un regime normale che menù dietetici nel caso si rendessero necessari, avvalendosi, quando opportuno, anche di professionisti dell'alimentazione.

I menù vengono predisposti tenendo conto delle stagionalità e degli alimenti tipici del territorio, oltre che delle usanze per le festività. Prevedono, sempre, alternative di primi e secondi, diversi contorni, verdure fresche e cotte, frutta fresca o cotta, pane, acqua e vino oltre al dolce alla domenica o in occasione di feste e festività.

Nessun alimento può essere conservato in camera, fatta eccezione per alimenti secchi conservati in modo idoneo.

Televisione - Nelle sale di soggiorno della Residenza sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Tutte le stanze singole sono complete di televisore mentre, nelle camere doppie, viene fornito soltanto su richiesta di entrambe gli occupanti e finché non sorgono problematiche.

Servizio di trasporto - Su richiesta dell'Ospite, ovvero del suo delegato, la Struttura può aiutare, contattando i vari servizi, volontariati, ecc, nella prenotazione del trasporto in occasione di uscite, visite specialistiche, o per altre necessità.

Pulizia - Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

1. la pulizia **continuativa ordinaria**: compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda che si riferisca alle aree di degenza o ai servizi.
2. la pulizia **straordinaria** (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale): consiste in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti e cose, in maniera tale da:
 - eliminare i germi dall'ambiente;
 - eliminare in modo completo lo sporco;
 - mantenere l'estetica sia degli ambienti che delle cose.
3. la pulizia **di risanamento** viene compiuta in caso di ristrutturazione di locali.

I lavori quotidiani sono eseguiti, per quanto possibile, al di fuori della normale attività al fine di non interferire con i programmi di lavoro ed evitare agli Ospiti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Lavanderia, Stireria e Guardaroba - Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie. Si fa presente che la Struttura si avvale, per la pulizia e gestione del guardaroba personale, di un servizio di lavanderia esterno. La metodologia utilizzata ed i detersivi impiegati sono, in genere, più aggressivi di quelli comuni e quindi i capi delicati possono deteriorarsi più velocemente.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza almeno settimanale.

Durante l'orario previsto l'Ospite è invitato a lasciare libera la camera, fatta eccezione per la degenza dovuta a ragioni di salute.

Nello svolgimento di tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

I capi di abbigliamento personale dovranno essere forniti dall'Ospite e dai suoi familiari, che provvederanno al ripristino dei capi usurati in accordo con la Responsabile del Servizio.

Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna segnatura a cura della ditta incaricata dalla struttura, in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio e la stiratura.

La Residenza non è responsabile per smarrimento di abiti senza contrassegno numerico o usura di capi causata dai frequenti lavaggi.

Le assistenti provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- la biancheria personale
- la biancheria piana
- la biancheria particolarmente sporca

Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile danno alle persone. Viene garantita l'attività di rammendo e di riparazione degli indumenti, laddove possibile.

AREA GESTIONALE-AMMINISTRATIVA

Coordinatore della struttura - Si occupa prevalentemente di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento dell'Ospite che di rispetto del Budget Economico di gestione;
- gestire gli orari di lavoro e controllare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, e del rispetto delle normative;
- controllare la qualità e quantità dei beni e dei servizi necessari alla gestione della struttura;
- curare il lavoro di promozione e vendita dei servizi e dei posti letto, in modo da raggiungere e mantenere l'obiettivo della piena occupazione;
- si assicura che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale.

Servizi amministrativi - I servizi amministrativi vengono svolti da impiegati che provvedono alle esigenze di Fatturazione Attiva, Amministrazione, Contabilità e Paghe della Residenza, ed alle verifiche di Budget. Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, disbrigo corrispondenza).

STANDARD DI QUALITA'

Introduzione agli standard e modalità di verifica - Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Loredana tra i cui obiettivi figura: *"la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati"*.

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio. Al fine del raggiungimento di tale obiettivo la Residenza Loredana dichiara in modo trasparente sia gli indicatori di qualità che verranno valorizzati all'interno della struttura sia gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, nonché definisce gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard. Verranno pertanto programmate ed effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti. In particolare durante la prima verifica, sulla base dei dati rilevati, verranno definiti i tempi di attuazione degli obiettivi fissati, tempi che verranno di volta in volta monitorati ed eventualmente ridefiniti durante le verifiche successive.

- Rilevamento cadute o incidenti (Standard minimo aziendale \leq 5% sul totale presenze)
- Insorgenza piaghe da decubito (Standard minimo aziendale \leq 5% sul totale presenze)
- Igiene ambientale (Standard minimo aziendale \geq 90%)
- Corsi di formazione del personale (Standard minimo aziendale \geq 2 per semestre)
- Acquisizione e verifica dei reclami (Standard minimo aziendale \leq 10% sul totale presenze)

TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA

L'Anziano Residente: informazioni, diritti e doveri - Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, Residenza Loredana ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Ospite della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I Familiari esortati a prendere parte alle attività di animazione.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati a non intrattenersi nelle camere.

In caso di malattia in forma acuta e di breve decorso l'Ospite riceve le cure appropriate nella propria camera.

In caso di affezione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, ad insindacabile giudizio del Medico o del responsabile del servizio infermieristico, l'Ospite è avviato in idoneo luogo di cura mediante attivazione del servizio 118.

Vengono tempestivamente avvisati il Delegato e i familiari informandoli del ricovero e invitandoli a recarsi presso l'Ospedale per assicurare all'anziano vicinanza e conforto.

Personale della Residenza

Il Personale della Residenza è al servizio degli Ospiti.

Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

Norme comportamentali degli Ospiti

Gli Ospiti devono tenere un comportamento corretto e dignitoso quale si addice alla vita di comunità nel rispetto di se stesso e degli altri. Gli Ospiti, i loro familiari e tutti i frequentatori della Residenza devono trattare con educazione e rispetto gli altri conviventi e il personale di servizio e attenersi alle presenti disposizioni regolamentari dettate nell'interesse del buon funzionamento della Residenza.

Gli Ospiti e i loro familiari, sono invitati a non dare ordini al Personale e a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste.

Agli Ospiti si chiede di accettare le decisioni della Direzione e del personale della Struttura nella certezza che vengono prese nel loro interesse. Sono invitati a curare la propria immagine personale, in tutti i suoi aspetti.

Agli Ospiti è fatto divieto di:

- frequentare i locali comuni in veste da camera o pigiama;
- introdurre animali nella Residenza;
- lavare indumenti nel bagno dell'abitazione privata;
- stendere capi di biancheria alle finestre;
- porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali o sui balconi;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo;
- tenere in camera cibi deteriorabili o confezioni aperte che potrebbero attirare insetti infestanti;

- gettare acqua, immondizie o altro al di fuori degli appositi spazi;
- vuotare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli;
- fumare nei locali della Residenza;
- recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti;
- asportare dai locali oggetti che ne costituiscono il corredo.

Diritto di voto

Gli Ospiti che intendono esprimere il loro voto in occasione delle elezioni, hanno la possibilità di votare all'interno della Residenza, grazie all'attivazione da parte del Comune di Bologna di un "seggio volante".

Custodia dei valori

Gli Ospiti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro. La Residenza custodisce gratuitamente denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e si fa carico, secondo la procedura concordata, di anticipare le somme occorrenti per le piccole spese degli Ospiti.

La Direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità, sia civile che penale, in merito ai beni di proprietà dell'Ospite e sistemati all'interno della camera.

Responsabilità civile

La Direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito ai fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti personali degli Ospiti o per causa di incidenti dovuti alle cose personali degli stessi; risponde per i fatti dovuti a cause di servizio e per causa delle cose di proprietà della stessa.

La Direzione conferma che il personale metterà in atto tutto quanto è nelle sue possibilità e richiesto dalle norme, nel trattamento degli oggetti di proprietà dell'Ospite.

Nel richiedere la collaborazione dei familiari nella custodia e nella vigilanza degli stessi, la Direzione declina ogni responsabilità nei confronti del deterioramento, distruzione, perdite o rotture di vestiario, oggetti e protesi (acustiche, dentali, occhiali) portati dall'Ospite all'interno della Struttura.

La Struttura si avvale di personale qualificato per offrire i servizi sanitari, assistenziali e ricreativi. Pur promuovendo la partecipazione dei familiari alla vita della Struttura e alle attività in essa svolte al fine di favorire la continuazione dei rapporti fra gli utenti e i loro familiari e amici, non sarà responsabile in caso di sinistri occorsi ai propri Ospiti, dovuti ad attività o manovre di qualsiasi natura poste in essere da persone diverse dal personale della Struttura.

Orari destinati al riposo

L'Ospite e i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Ospiti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro, compilazione e firma dell'apposito modulo. Non sono imputabili alla responsabilità della Residenza danni conseguenti all'esercizio delle responsabilità individuali sia al proprio interno che all'esterno.

Corretto uso e conservazione della camera

L'Ospite si impegna a:

- collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia e del decoro della camera;
- mantenere in buon stato la camera, gli impianti, le apparecchiature e i mobili che vi si trovano e adeguarsi alle richieste della Direzione al fine di garantirne il giusto utilizzo;
- non provvedere direttamente alla manutenzione o riparazione delle apparecchiature e degli impianti, ma limitarsi a segnalare eventuali malfunzionamenti alla Direzione;

- consentire al personale di servizio di entrare nella camera e nel bagno per provvedere alle pulizie, riordino armadi e comodini, controlli e riparazioni;

Salvo impedimento per ragioni di salute, gli Ospiti sono tenuti a lasciare libera la camera negli orari stabiliti per le operazioni di pulizia.

L'Ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature e arredi a causa della propria incuria, trascuratezza o altri motivi imputabili a Lui o ai Suoi invitati.

Dimissioni/trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti. Tale rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dall'Ospite indirizzata alla Direzione, con preavviso di almeno 15 giorni.
- per disdetta scritta dalla Direzione inviata all'Ospite con preavviso di almeno 15 giorni.
- a seguito di decesso.
- per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione causa gravi motivi. La Direzione della Residenza può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.
- in ogni altro caso previsto dalla Legge, compresa la morosità per il mancato pagamento della retta.

In caso di ingresso dell'Ospite in data successiva a quella indicata in calce alla ricevuta della caparra confirmatoria, la retta verrà comunque fatturata in base alla data contenuta.

Trasferimenti presso altra Struttura di Cura avverranno in accordo con la Direzione e saranno accompagnati dalla relativa documentazione.

Documentazione da presentare al momento dell'ingresso

L'Ospite o i suoi familiari possono rivolgersi al Coordinatore della Struttura per ricevere informazioni relative ai documenti e alle condizioni che consentono l'ingresso nella Residenza.

Box dei consigli e meccanismi di tutela e verifica

Al fine di migliorare i servizi offerti, renderli il più possibile adeguati alle esigenze e garantire la funzione di tutela, viene istituito un contenitore nel quale Ospiti, familiari e volontari, possono far pervenire in forma personale oppure anonima i loro consigli, segnalare eventi/episodi, fare considerazioni di qualunque tipo, sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritengano non conforme a criteri di correttezza e cortesia.

Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della Direzione della struttura che, raccolte le informazioni necessarie, si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

Richiesta delle informazioni

La richiesta di informazioni di carattere generale relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, ecc.. possono essere richieste direttamente al Coordinatore della Struttura.

Come raggiungere la Residenza

Residenza Loredana si trova in pieno centro a Vigarano Mainarda, Via Giuseppe Garibaldi n°66.

- Autobus o Corriera

Linea n°550, "Ferrara - Cento - S.Giovanni P. - Crevalcore - Modena", 10 minuti

Orari su: <https://www.tper.it/content/linea-550-ferrara-mirabello-cento>

- Auto - Parcheggi

Liberi in tutta la zona. Si informa che tutti i giovedì mattina, la Struttura è interessata dall'area di Mercato e quindi potrebbero esserci disagi nel reperire un comodo parcheggio.

Orari Centralino e Reception

Il servizio di centralino è garantito tutti i giorni dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00

Telefono 0532. XXX XXX - e-mail: info@residenzaloredana.it

Visite parenti, amici e conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.30 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 19.00.

Ogni ospite può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.

Staff

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo da garantire, anzi superare, le prestazioni in conformità alle direttive e alle Delibere Regionali.

Rette

Le rette vengono definite dall'amministrazione in base a ricerche di mercato volte ad identificare il prezzo medio del settore nel comparto di appartenenza, l'incidenza dei servizi offerti, dei costi sostenuti per tali servizi, l'andamento dei costi di approvvigionamento e della pressione fiscale. Tali rette saranno valutate di anno in anno e potranno subire variazioni e adeguamenti. Al momento della prenotazione viene richiesta la somma di € 500,00 a titolo di caparra che verrà scontata in occasione del pagamento della prima mensilità.

Assenze e mancata fruizione dei servizi:

L'Ospite ha diritto alla conservazione del posto, dietro corresponsione dell'80% della retta giornaliera, nel caso in cui si assenti temporaneamente dalla Struttura per soggiorni volontari o per ricovero ospedaliero.

CORRISPETTIVI

Per le prestazioni ricevute e definite nei capitoli precedenti l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo relativo al mese in corso, preferibilmente entro i primi cinque giorni del mese successivo. Trascorso il termine di 30 giorni verranno applicati gli interessi di mora sulle somme ancora da pagare. Entro lo stesso termine egli è tenuto al pagamento delle spese extra-rette precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono depositate presso la Direzione.

Le spese extra-retta sono:

- prestazioni per cure fisioterapiche da personale esterno
- prestazioni di parrucchiere e podologo
- trasporti
- materiale vario non di attinenza della residenza
- farmaci e medicazioni non coperti da esenzione
- tutto quanto non abbia attinenza con il soggiorno

Le quote relative all'assistenza sanitaria erogata possono essere detratte dalla denuncia dei redditi delle persone che rientrano nella tipologia prevista dalla normativa vigente (DPR 917/86 art.10 e successive integrazioni e modificazioni ed istruzioni ministeriali per la compilazione dei modelli 730 ed unico).