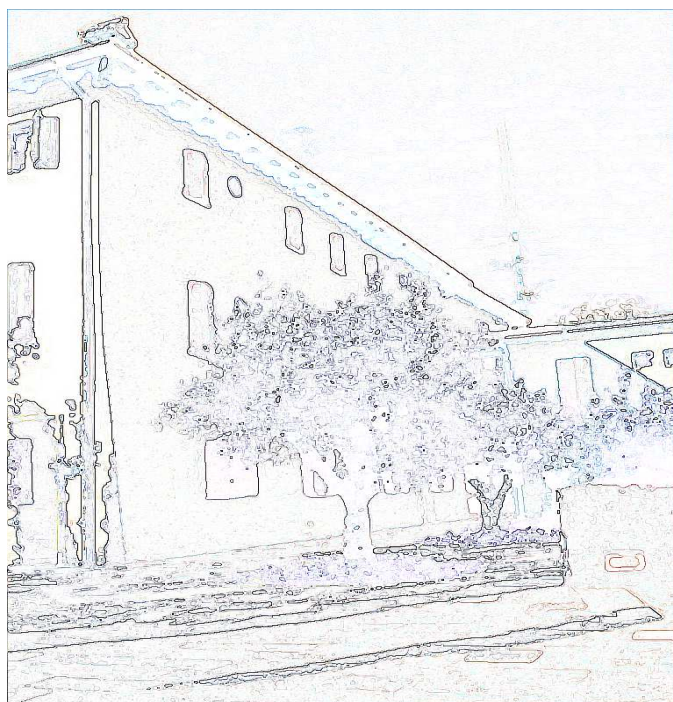


FONDAZIONE
Casa Famiglia
MATTIOLI – GARAVINI
Onlus

CARTA DEI SERVIZI
Casa Famiglia
Querce di Mamre



Novembre 2013
Rev. Marzo 2019

Casa Famiglia Querce di Mamre

Via Statutaria 44

Tel. 0522 996806 Fax. 0522 996844

e-mail: querce@mattioligaravini.it

www.mattioligaravini.it

INDICE

PRESENTAZIONE

I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DELL'OSPITE

PRINCIPI ORGANIZZATIVI

1. FINALITA' DELLA STRUTTURA

1.1. Mission

1.1.1 Missio della Casa Famiglia Querce di Mamre

1.2. Vision

1.3. Breve storia della fondazione

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 Struttura

2.2. Personale della struttura

2.3 Servizi erogati

2.3.1. Servizio di assistenza tutelare diurno e notturno

2.3.2. Servizio di assistenza sanitaria e riabilitativa

2.3.3. Servizio di animazione

2.3.3.1 Servizio educativo

2.3.4. Servizio religioso

2.3.5. Servizi alberghieri

2.3.6. Servizi amministrativi

2.4 Volontariato

2.5 Modalità di accesso

2.5.1 Domanda

2.5.2 Ingresso

2.5.3 Presa in carico

2.5.4 Dimissione

2.5.5 Pagamento della retta

3. REGOLE DI CONVIVENZA – DIRITTI E DOVERI

3.1 Ospiti

3.2 Familiari

3.3 Responsabilità della struttura

4. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

4.1 Punti di ascolto

4.2 Bacheche

4.3 Reclami

5. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

5.1 Standard di qualità

5.2 Valutazione della qualità

Gentile Cliente,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino-utente di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza. La Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus, aderente alla Federazione Diocesana Servizi agli Anziani, ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione dei clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'ospite e della sua famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad esso correlati.

Con ciò ci auguriamo che venga apprezzato come strumento di controllo e verifica dei servizi messi a disposizione del territorio, al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione costruttiva di ogni soggetto del sistema orientata ad una migliore qualità assistenziale.

I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DELL'OSPITE

Nel suo operare la Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus ha i seguenti valori ispiratori:

- la gratuità del servizio intesa come assenza di scopi di profitto o speculazione privata
- la natura religiosa del servizio come esperienza di fede nella carità che apre la Chiesa al proprio territorio, alla comunità civile, alle famiglie ed alle persone bisognose di assistenza e cura
- il rispetto e la tutela della vita di ogni uomo dal concepimento alla morte naturale
- i diritti fondamentali di ogni uomo di uguaglianza e giustizia sociale
- il diritto alla salute, alla casa ed alla realizzazione della personalità di ogni uomo in tutte le fasi della vita
- il valore della relazione dell'utente con la propria famiglia, la propria comunità o la propria abitazione
- il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno
- il dovere della famiglia di prestare attenzione e cura ai propri componenti, secondo la propria disponibilità con diverse forme ed esperienze
- umanità e reciproco ascolto
- la consonanza operativa e motivazionale di tutti coloro, operatori e volontari, che operano all'interno del servizio

PRINCIPI ORGANIZZATIVI

EFFICACIA ED EFFICIENZA DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

- orientamento verso la qualità dei risultati individuali
- attenzione ai bisogni personali degli utenti
- continuità e flessibilità d'azione
- mantenimento condizioni sanitarie soggettive ottimali

EFFICACIA ED EFFICIENZA "SOCIALE" DELLA STRUTTURA

- orientamento verso la qualità dei rapporti con la comunità locale
- promozione di volontariato qualificato e motivato
- attenzione ai bisogni della comunità locale
- propensione per rapporti, occasioni, momenti d'incontro e socializzazione con la comunità locale

COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

- personale qualificato secondo le leggi in vigore
- aggiornamento continuo
- sollecitazione di curiosità ed approccio professionale
- confronto multidisciplinare e lavoro integrato

TRASPARENZA E LIBERTÀ DI SCELTA

- diffusione delle informazioni verso l'utente e i suoi familiari
- regole chiare e condivise per la vita presso la struttura
- imparzialità e lealtà nel governo della vita presso la struttura
- rispetto dei diritti e dei doveri della Persona

EMPATIA E AMBIENTE DI VITA

- crescita di un ambiente di vita "familiare"
- rispetto della dignità e delle "vocazioni" personali degli utenti
- disponibilità all'ascolto ed alle relazioni significative fra gli utenti conviventi, il personale, le persone comunque presenti con continuità nella struttura
- personalizzazione del servizio
- riservatezza e discrezione nella gestione delle relazioni e delle informazioni
- condivisione spirituale/religiosa

COLLABORAZIONE E FRATERNITÀ DI INTENTI

- cooperazione interna
- lavoro d'equipe
- collaborazione con i soggetti del privato-sociale del territorio
- valorizzazione e promozione del dovere di tutte le persone di una comunicazione chiara e trasparente per la comune crescita e formazione

COMUNICAZIONE

- diritto di informazione chiara ed esauriente

1. FINALITA' DELLA STRUTTURA

1.1 MISSION

La Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus è una struttura di diritto privato, in parte accreditata e in parte a libero mercato, che opera per garantire all'ospite un elevato livello di benessere tutelare, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, consentendogli ritmi di vita di tipo familiare.

La fondazione inoltre si adopera per evitare all'ospite perdite ulteriori di autonomia, per mantenergli il più a lungo possibile le residue capacità fisiche e mentali, per conservargli al più alto livello consentito le condizioni e le possibilità affettive e relazionali, nonché per favorire e perseguire l'eventualità del suo ritorno a casa.

La fondazione opera nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Emilia Romagna e degli accordi di programma sottoscritti a livello di Distretto Sanitario dell'Azienda USL competente per territorio e dell'Unione dei comuni Tresinaro Secchia.

1.1.1 MISSION CASA FAMIGLIA QUERCE DI MAMRE

La persona con disabilità richiede un'assistenza complessa e insieme una particolare delicatezza che da sempre ispira il nostro modello di assistenza.

La ricerca della conoscenza più approfondita possibile dell'ospite, al momento dell'ingresso, ci permette di pensare ad una assistenza personalizzata, che prenda in carico tutti i bisogni, da quelli sanitari, a quelli assistenziali, al recupero e mantenimento dell'autonomia, fino ai bisogni, non meno importanti, psicologici e sociali.

La presenza infermieristica nelle 24 ore dà la possibilità di accogliere persone con elevato bisogno sanitario. La ricerca del benessere della persona, il rispetto delle volontà dell'ospite e dei propri familiari, il mantenimento delle proprie abitudini è sempre ricercato da parte delle figure professionali che collaborano nella struttura, dagli operatori di assistenza, dal personale infermieristico, dal fisioterapista e dal personale medico.

La relazione con la famiglia della persona con disabilità è infatti, per noi, parte integrante dell'assistenza. Poiché fonte primaria di benessere per l'ospite, la

famiglia viene sempre informata, ascoltata, coinvolta nelle scelte assistenziali, e ne è considerata importante la collaborazione, anche durante le manovre assistenziali. A questo fine la Casa Famiglia Querce di Mamre non ha orari di visita prefissati, per lavorare con la massima trasparenza e costruire un buon rapporto di fiducia.

Riteniamo fondamentale, per i nostri ospiti, il mantenimento di una vita sociale soddisfacente quindi la possibilità di poter continuare a frequentare la propria realtà di appartenenza, la propria casa e i propri affetti; per questo organizziamo e incentiviamo le uscite degli ospiti con gli operatori, con i familiari e gli amici.

Obiettivo della Casa Famiglia Querce di Mamre è permettere alla persona con disabilità e alla sua famiglia di trovare un ambiente professionale, sicuro, confortevole e familiare nel momento della scelta, a volte obbligata e faticosa, dell'ingresso in struttura.

A cura di Claudia Bagni e Benedetta Bianchi

1.2. VISION

Come cita l'Art.2 dello Statuto della Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus "La fondazione, nell'esclusivo perseguimento di fini di solidarietà sociale, ha lo scopo di contribuire alla tutela e valorizzazione delle persone anziane, ed in particolare di quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica, corresponsabilizzando gli stessi anziani, le loro famiglie e le comunità di appartenenza.

La fondazione inoltre assiste persone adulte che si trovino in condizione di disagio e/o a rischio di emarginazione sociale, al fine di favorire il pieno sviluppo della persona.

La fondazione persegue detto scopo a mezzo di servizi socio-sanitari-assistenziali integrati, ed in particolare attraverso la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali."

I servizi cercano un continuo adattamento dell'organizzazione a percorsi assistenziali di qualità atti ad integrarsi con le esigenze mutevoli del territorio.

1.3 BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE

La "Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini - Onlus" nasce nel territorio di Casalgrande, negli anni 50 per volere dei coniugi Mattioli-Garavini che lasciano le loro proprietà ai bisognosi di Casalgrande ed in particolare agli anziani. La casa

negli anni subisce vari cambiamenti sia strutturali che organizzativi fino ad arrivare all'attuale organizzazione.

La Fondazione attualmente gestisce i seguenti servizi accreditati con l'AUSL e con il Servizio Sociale Associato:

Casa Famiglia Monte Ararat Casa Residenza per Anziani (CRA)

Centro Diurno per Anziani (CDA)

Casa Famiglia Monte Hermon Casa Residenza per Anziani (CRA)

Casa Famiglia Querce di Mamre Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR)

Per agevolare la comunità locale che vede un aumento del bisogno di posti residenziali per anziani, a Novembre 2014 la Fondazione ha ampliato la sua offerta:

Casa Famiglia Monte Tabor Casa Protetta Libero Mercato

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 STRUTTURA

La Casa Famiglia Querce di Mamre si trova ai piedi delle colline di Casalgrande, circondata da una vasta area verde.

La Casa è una centro residenziale per utenti non autosufficienti convenzionata con l' AUSL e con l'unione dei comuni Tresinaro Secchia, così come attualmente previsto dalla normativa di accreditamento. Si tratta di una struttura Socio-Sanitaria Residenziale Riabilitativa destinata ad accogliere permanentemente o temporaneamente utenti con gravissima disabilità congenita e acquisita e utenti che necessitano riabilitazione post-ospedaliera.

La casa famiglia Querce di Mamre è composta da 18 posti residenziali di cui 16 accreditati; i posti disponibili sono 17 contrattualizzati e 1 a libero mercato. I posti letto sono in camera singola con letto elettrico a tre snodi, bagno in camera, tv e aria condizionata.

La struttura, dislocata su tre piani, comprende salone-sala da pranzo, bagno attrezzato comune per ospiti, 2 soggiorni, cucina con piano di lavoro adattabile a varie altezze, lavanderia centralizzata, palestra, area verde, pulmino attrezzato, camera mortuaria centralizzata, cortile con gazebo.

2.2 PERSONALE DELLA STRUTTURA

AREA AMMINISTRATIVA

Presidente

Ragioniere - Responsabile della contabilità

AREA SOCIO SANITARIA SERVIZIO ALBERGHIERO

Coordinatore Responsabile

Coordinatore Sanitario

AREA ASSISTENZIALE

OSS Operatori Socio Sanitari

AREA SANITARIA

Medico di Struttura

Infermieri

Fisioterapista

AREA RICREATIVA – COGNITIVO RELAZIONALE

Educatore Sociale

AREA ALBERGHIERA

Addette alla preparazione pasti

Addette alle pulizie dei locali

Addette alla lavanderia

Addetti alla manutenzione

VOLONTARI che appoggiano i vari professionisti

2.3 SERVIZI EROGATI

La struttura al suo interno eroga i seguenti servizi e forme di assistenza:

2.3.1. SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE DIURNO E NOTTURNO

2.3.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA E RIABILITATIVA

2.3.3. SERVIZIO DI ANIMAZIONE

2.3.3.1 SSERVIZIO EDUCATIVO

2.3.4. SERVIZIO RELIGIOSO

2.3.5. SERVIZI ALBERGHIERI

2.3.6. SERVIZI AMMINISTRATIVI

2.3.1. SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA

L'assistenza tutelare è garantita 24 ore su 24 da personale qualificato nel rispetto

delle normative vigenti.

Tutte le attività eseguite durante i processi di assistenza hanno l'obiettivo di assistere l'ospite stimolandolo in modo da mantenere attive le autonomie residue, impedendo quindi un peggioramento della sua qualità di vita.

Le attività del servizio sono:

ALZATA DELLA MATTINA E RIPOSI

- alzata (dalle 6,30 alle 11.00): le alzate vengono programmate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche
- riposo pomeridiano dalle 13.00 alle 16.00
- riposo notturno dalle 20.00 alle 6.30, gli operatori hanno l'obbligo di controllare gli ospiti e compiono cambi, posture e idratazione a seconda delle necessita di ognuno come specificato nel Piano Assistenziale/Educativo Individuale.

IGIENE PERSONALE, CURA DELLA PERSONA

- igiene della persona
- cura dell'abbigliamento
- bagno o doccia a cadenza settimanale ed eventualmente al bisogno
- su segnalazione infermieristica viene attivato un Podologo esterno
- al bisogno gli ospiti vengono accompagnati da parrucchiera/barbiere (incluso solo il taglio nella retta)

ASSUNZIONE PASTI

- assistenza parziale o completa
- la somministrazione e assunzione del pasto avviene in sala da pranzo ma in caso di necessità o esigenze particolari dell'ospite può avvenire anche in camera da letto o in salottino
- durante l'assunzione del pasto viene garantita l'autonomia del paziente mediante l'utilizzo di ausili diversificati in base alla necessità dell'utente
- il parente ha la possibilità di mangiare insieme all'ospite (pasto del parente non incluso nella retta) previo accordo con il personale
- sono previsti due momenti di idratazione ed eventuale integrazione alimentare, uno al mattino e uno al pomeriggio

CURA DELLA CAMERA E DEGLI EFFETTI PERSONALI

- cambio settimanale o al bisogno del letto e della biancheria
- riordino periodico di armadi e comodini
- pulizia giornaliera della stanza e periodica degli ausili

Gli ospiti hanno la possibilità di personalizzare la camera e portare effetti personali.

SUPPORTO SOCIO-RELAZIONALE

- conoscenza della persona, del suo passato, dei bisogni e delle aspettative
- coinvolgimento della famiglia e degli amici nelle attività della struttura
- mantenimento di un rapporto con la Comunità di appartenenza incentivando le uscite
- organizzazione di feste al fine di condividere occasioni ricreative con famigliari e amici coinvolgendoli nelle attività della struttura
- organizzazione di gite e soggiorni estivi; la partecipazione è decisa dal coordinatore e dal Medico di Struttura

2.3.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA E RIABILITATIVA

ASSISTENZA MEDICA E MEDICO SPECIALISTICA

Il Medico di Struttura garantisce in modo competente, professionale, continuativo ed efficace la salute e il benessere degli ospiti attraverso una azione di prevenzione, diagnosi e cura della persona.

Il Coordinatore Infermieristico si occupa del coordinamento delle attività sanitarie.

Il Medico di Struttura effettua di norma 3 accessi a settimana nelle seguenti giornate:

- Lunedì mattina
- Mercoledì mattino
- Venerdì mattina

L'assistenza medico-specialistica è garantita dai presidi pubblici e privati convenzionati esterni alla struttura. Le visite specialistiche o gli accertamenti diagnostici prescritti dal medico vengono prenotati tramite Servizio Sanitario Nazionale con percorsi di accesso preferenziale.

Il trasporto dell'ospite per le visite specialistiche esterne la struttura avviene

utilizzando un servizio di ambulanze del territorio.

Per garantire una migliore assistenza dopo 20 giorni dall'ingresso agli ospiti viene consigliato di cambiare medico e di scegliere quello della struttura.

Il medico è tenuto all'aggiornamento periodico della cartella sanitaria, svolge una funzione di vigilanza sulla prevenzione delle infezioni e, in collaborazione con il Responsabile Infermieristico, si occupa della gestione dei farmaci.

Previo accordo il Medico di Struttura si rende disponibile al colloquio con i familiari.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 da personale qualificato nel rispetto dei parametri definiti dalla Regione Emilia Romagna.

L'infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli ospiti per quanto riguarda l'aspetto sanitario e di assistenza infermieristica generale. Garantisce e si accerta della corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche del Medico di Struttura e segnala al responsabile infermieristico e/o al Medico di Struttura eventuali variazioni dello stato di salute degli ospiti.

Il Responsabile infermieristico pianifica e coordina il lavoro degli infermieri, coadiuva il Medico, garantisce una corretta compilazione e tenuta di tutta la documentazione sanitaria di competenza e si occupa della gestione dei farmaci.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'Assistenza riabilitativa viene erogata attraverso la figura del Fisioterapista che è un professionista dell'area sanitaria che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione.

Il fisioterapista è presente in struttura di norma dal Lunedì al Venerdì mattina.

Il fisioterapista elabora in accordo con il Medico Fisiatra un programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne fa manutenzione.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Nel corso dell'anno 2019 in via sperimentale l'AUSL ci ha concesso uno sportello psicologico in supporto ad utenti e familiari.

L'assistenza psicologica viene erogata da uno psicologo.

2.3.3. SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Gli operatori del servizio si occupano di organizzare le attività di animazione. Queste sono volte a cogliere l'interesse degli ospiti, a sviluppare/mantenere le capacità cognitive e di motilità fine e a creare uno spirito comunitario tra gli ospiti.

Le attività proposte sono feste interne ed esterne alla struttura, uscite programmate, atelier, cucina, lettura giornale, attività culturali ecc..

2.3.3.1 SERVIZIO EDUCATIVO

All'interno della struttura operano educatori per interventi di carattere socio-educativo a sostegno dell'autonomia relazionale degli ospiti.

2.3.4. SERVIZIO RELIGIOSO

La Messa viene celebrata una volta alla settimana in una delle strutture della Fondazione.

All'interno della struttura operano le Suore Francescane Clarisse.

2.3.5. SERVIZIO ALBERGHIERO

SERVIZIO CUCINA

La struttura e' dotata di una cucina dislocata all'interno dell'adiacente Casa Famiglia Monte Tabor gestita da personale dipendente.

Il menù, che è stato approvato da una dietologa dell'AUSL, è diversificato a seconda delle stagioni ed è articolato su 4 settimane.

La cucina interna permette di personalizzare i menù in base alle esigenze degli ospiti (patologie particolari, indicazioni dietetiche).

Due volte al giorno un operatore comunica al personale di cucina le eventuali variazioni al menù.

In ottemperanza alla normativa europea in vigore, che impone alle aziende il rispetto delle norme su sicurezza e igiene alimentare (HACCP), si informa che non è possibile somministrare **alimenti preparati a domicilio**.

Gli alimenti che si possono portare dall'esterno devono essere rigorosamente **confezionati e accompagnati da scontrino**, per certificarne la provenienza. Non

si possono introdurre **alimenti freschi, anche se confezionati e accompagnati da scontrino** (yogurt, formaggi, carni, pizza, erbazzone, gnocco..), ma solo **alimenti secchi** (biscotti, cracker, merendine..).

Per le ricorrenze è possibile portare **dolci acquistati in pasticceria, senza creme e panna montata**, accompagnati da scontrino e lista degli ingredienti.

IN TUTTI I CASI OCCORRE ACCORDARSI E INFORMARE IL PERSONALE, PRIMA DI SOMMINISTRARE AI PROPRI FAMILIARI CIBI PORTATI DALL'ESTERNO.

ORARI

Colazione: dalle 7.30 alle 9.30

Idratazione: 10.00 alle 10.30

Pranzo: 11.30-13.00

Idratazione: 16.00-16.30

Cena: 18.30 – 20.00

SERVIZIO PULIZIA

Il servizio pulizia è gestito da personale dipendente.

Gli interventi di pulizia e sanificazione della struttura sono stabiliti da un apposito documento che prevede la pulizia giornaliera delle camere e degli spazi comuni e a rotazione una sanificazione di ogni ambiente.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La struttura usufruisce del servizio centralizzato di lavanderia, gestito da personale dipendente.

Viene garantito il lavaggio e il rifornimento della biancheria alberghiera.

Gli indumenti vengono marcati al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura e lavati all'interno tramite il servizio di lavanderia il cui costo è compreso nella retta.

I famigliari devono garantire all'ospite un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali secondo quanto previsto da un'apposita lista di abbigliamento (inclusa nell'Allegato A), nonché alla sostituzione dei capi usurati.

SERVIZIO MANUTENZIONE

La struttura si avvale di ditte esterne professionalmente preparate per garantire il funzionamento di impianti e infrastrutture.

In caso di sciopero si garantisce il normale svolgimento dell'assistenza agli ospiti. La Fondazione avrà premura di informare Ospiti e famigliari esponendo comunicazione in bacheca.

2.3.6. SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE E UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono a disposizione del pubblico tutti i giorni non festivi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.00 per fornire informazioni sul servizio, modalità d'ingresso, rette, ecc.

La direzione garantisce il diritto del cittadino ad esprimere reclami o gradimenti attraverso segnalazioni verbali o scritte (Allegato F).

2.4 VOLONTARIATO

La fondazione intende valorizzare l'apporto del volontariato al fine di far percepire agli utenti l'appartenenza ad una comunità locale.

A tal fine all'interno dei servizi prestano la loro opera di volontariato sia persone singole che gli aderenti a "Farsi Prossimo", organizzazione di volontariato riconosciuta e che opera nel territorio del Comune di Casalgrande.

Sarà cura della fondazione garantire la copertura assicurativa.

La partecipazione dei volontari all'attività della struttura è concordata con il Coordinatore.

2.5. MODALITA' DI ACCESSO

2.5.1 DOMANDA

Per l'ingresso nella struttura su posto accreditato è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Unificato di appartenenza o all'AUSL; questi contatteranno il Coordinatore della struttura.

Per l'ingresso nella struttura su posto a libero mercato occorre contattare il Presidente, il Coordinatore di struttura o il Coordinatore Infermieristico.

2.5.2 INGRESSO

Dopo aver saputo della necessità dell'ingresso, il Coordinatore prende contatto con la famiglia del futuro ospite per concordare la data del colloquio e/o della visita di pre-ingresso e la data dell'ingresso. Con i familiari si verifica l'opportunità di far vedere, al futuro ospite e ai famigliari, la struttura prima dell'ingresso.

La visita e/o il colloquio vengono effettuate dal Coordinatore e da una figura infermieristica ed è tesa a raccogliere tutte le informazioni utili per l'ingresso. Per tali fini si utilizza la Scheda Informativa Ingresso in Struttura.

E' compito del Coordinatore informare (prima dell'ingresso) il futuro ospite e la famiglia sui servizi che offre la struttura e su ciò che si chiede alla famiglia e all'ospite. Per questo fine verrà consegnata la Carta dei Servizi e il protocollo di collaborazione con i familiari (Allegato A), l'impegno pagamento retta (Allegato B), l'informativa sul trattamento dei dati personali (Allegato C), l'auto dimissione (Allegato D), il consenso emergenza sanitaria (Allegato E).

L'inserimento verrà programmato con alcuni giorni di anticipo, fatti salvi i casi di reale emergenza, in modo che gli operatori siano a conoscenza delle informazioni sul nuovo ospite. L'inserimento deve avvenire preferibilmente dal lunedì al giovedì mattina, per dare la possibilità al medico di struttura di conoscere l'ospite.

I famigliari devono consegnare all'ingresso:

- certificato del medico curante con anamnesi remota e recente
- certificato del medico con terapia e posologia
- al medico di base va chiesta la data dell'ultimo rx torace
- documentazione sanitaria (cartelle cliniche, esami pregressi)
- fotocopia verbale d'invalidità civile ed esenzione
- cartellino sanitario in carta
- codice fiscale utente e famigliare referente
- certificato U.V.H.
- carta d'identità utente e famigliare referente
- contatti del famigliare referente

2.5.3 PRESA IN CARICO

All'ingresso nei servizi all'ospite verrà proposta una sistemazione in camera e/o a tavola la più adatta possibile alle sue condizioni fisiche e psichiche ed in base alle

conoscenze degli altri ospiti. A seconda del mutare delle condizioni complessive, la fondazione si riserva la possibilità di effettuare gli spostamenti che si renderanno necessari.

2.5.4 DIMISSIONE

Normalmente la permanenza della persona nella Casa dura per il periodo concordato al momento dell'ingresso.

Le dimissioni dai nostri servizi possono inoltre avvenire:

- per scelta dell'utente o di chi ne rappresenta i diritti, in qualsiasi momento, con domanda di sospensione dal servizio su modulo prestampato della fondazione, in accordo con i servizi invianti
- per decisione della fondazione, con preavviso di 15 giorni, su proposta debitamente documentata presentata dal Presidente, qualora si ritenga che l'ospite non possa essere adeguatamente assistito, per le sue condizioni di salute fisica e/o mentale, per la sua incompatibilità con la vita comunitaria e/o il mancato rispetto delle regole stabilite dalla casa
- nel caso in cui non vengano rispettati gli impegni economici assunti al momento dell'ingresso da parte dell'ospite o di chi ne rappresenta i diritti
- nel caso in cui la situazione psicofisica del soggetto abbia avuto uno sviluppo positivo, tale da rendere non più necessaria la permanenza in struttura, in accordo con i servizi invianti
- nel caso in cui si individuino soluzioni alternative più consone alle necessità dell'ospite in accordo con il Responsabile del caso, in accordo con i servizi invianti.

2.5.5 PAGAMENTO DELLA RETTA

RETTA RESIDENZIALE ACCREDITATA

L'entità della retta dovuta è stabilita dal Contratto di Servizio.

Per i posti letto sanitari la quota giornaliera a carico dell'FRNA è di 161,00 euro.

Per i posti letto sociali la quota giornaliera a carico della famiglia sarà di 21,59.

La retta completa dipende dalla seguente classificazione:

A + 30%	A + 25%	A + 20%	B	C	D	E
207.94	199.93	191.94	159.95	126.95	98.45	78.76

La retta sarà soggetta a verifica annuale e gli eventuali adeguamenti saranno comunicati a ospiti e famigliari.

La retta è riconosciuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di decesso o dimissione compreso.

In caso di trasferimento ad altro servizio accreditato, la retta a carico degli ospiti è riconosciuta fino al giorno precedente il trasferimento al servizio da cui l'ospite è stato dimesso e dal giorno dell'inserimento al servizio ricevente; la quota FRNA è riconosciuta per il giorno del trasferimento, sia al servizio da cui l'ospite è stato dimesso che al servizio ricevente, ad eccezione dei ricoveri di sollievo per i quali vale l'attribuzione della tariffa giornaliera in riferimento alla dimissione/inserimento prima o dopo le ore 12.00, se prima la tariffa viene riconosciuta alla struttura di nuovo inserimento, se dopo la tariffa viene riconosciuta alla struttura dalla quale l'utente è stato dimesso.

Nel caso di contestuale ingresso ed uscita di due utenti sarà riconosciuta sul FRNA una sola quota giornaliera

La retta dovrà essere corrisposta mensilmente e con pagamento posticipato entro il giorno 10 (dieci) del mese successivo con le modalità indicate dalla fondazione.

In caso di mantenimento del posto conseguente ad assenze, il servizio verrà remunerato nella misura dell'80% del costo di riferimento rispetto alla classificazione dell'utente per un periodo massimo di 15 giorni consecutivi.

In caso di ulteriore assenza oltre il 15° giorno e fino al 30° giorno, il servizio verrà remunerato nella misura del 50%.

In caso di prolungamento di ulteriori 30 giorni, il servizio verrà remunerato nella misura del 30%.

Alla scadenza del periodo di 60 giorni di assenza, se l'ospite non è stato ancora riammesso, di norma si procederà alla sua dimissione.

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". Il soggetto produttore o suo incaricato invia all'utente moroso, e per conoscenza alla fondazione locale committente, un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il soggetto produttore dovrà indicare le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il soggetto produttore, previo accordo con la fondazione locale committente, potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'Ente gestore addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso

delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni e interessi legali.

La retta, differenziata a seconda dei criteri di legge, comprende:

- vitto
- alloggio
- assistenza tutelare e infermieristica 24 ore su 24
- assistenza sanitaria
- farmaci prescritti secondo Prontuario Terapeutico Provinciale
- servizio di riabilitazione previa prescrizione del fisiatra
- servizio di animazione
- lavaggio della biancheria personale
- pulizie e riordino camere e spazi comuni
- trasporti per visite prescritte dal Medico di Struttura
- visita podologica al bisogno (stabilito dal personale infermieristico)
- parrucchiere (taglio)

Servizi non compresi nella retta:

- eventuali integrazioni per soggiorni estivi e gite
- trasporti sanitari non prescritti dal Medico di Struttura
- farmaci non previsti dal prontuario

RETTA RESIDENZIALE LIBERO MERCATO

L'entità della retta giornaliera dovuta è di 120 euro.

La retta sarà soggetta a verifica annuale e gli eventuali adeguamenti saranno comunicati a ospiti e famigliari.

La retta è riconosciuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di decesso o dimissione compreso.

La retta dovrà essere corrisposta mensilmente e con pagamento posticipato entro il giorno 10 (dieci) del mese successivo con le modalità indicate dalla Fondazione.

E' prevista una mensilità anticipata (cauzione) che le verrà restituita al momento delle dimissioni, se risulterà in regola con la situazione debitoria.

La dimissione dai nostri servizi per scelta dell'utente o di chi ne rappresenta i diritti, deve avvenire con domanda di sospensione dal servizio su modulo prestampato della fondazione. Tale atto non comporta oneri se viene rispettato un

preavviso di 30 giorni, comporta viceversa un onere pari al pagamento di 15 giorni della retta quotidiana nel caso in cui non venga rispettato tale preavviso. Nel caso in cui il periodo di permanenza in struttura venga sottoscritto con l'indicazione della data di cessazione della fruizione dei servizi e tale periodo venga rispettato, non verrà richiesto alcun preavviso.

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". Il soggetto produttore o suo incaricato invia all'utente moroso, e per conoscenza alla fondazione locale committente, un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il soggetto produttore dovrà indicare le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il soggetto produttore, previo accordo con la fondazione locale committente, potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'Ente gestore addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni e interessi legali.

La retta, differenziata a seconda dei criteri di legge, comprende:

- vitto
- alloggio
- assistenza tutelare e infermieristica 24 ore su 24
- assistenza sanitaria
- farmaci prescritti secondo Prontuario Terapeutico Provinciale
- servizio di riabilitazione
- servizio di animazione
- lavaggio della biancheria personale
- pulizie e riordino camere e spazi comuni
- trasporti per visite prescritte dal Medico di Struttura
- visita podologica al bisogno (stabilito dal personale infermieristico)
- parrucchiere (taglio)

Servizi non compresi nella retta:

- eventuali integrazioni per soggiorni estivi e gite
- trasporti sanitari non prescritti dal Medico di Struttura
- farmaci non previsti dal prontuario

3. REGOLE DI CONVIVENZA – DIRITTI E DOVERI

3.1 OSPITI

Al momento dell'ingresso gli ospiti dichiarano di accettare ogni trattamento assistenziale e/o sanitario teso a mantenere/migliorare il loro stato di salute psico-fisico e relazionale o atto ad alleviare il dolore fisico; senza questa adeguata adesione alle scelte produttive (come, per esempio, la corretta assunzione dei farmaci prescritti o il rispetto del piano educativo concordato) può essere difficile garantire il conseguimento degli obiettivi qualitativi ricercati.

La Fondazione promuove la qualità della vita degli ospiti al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona e del caregiver con un approccio di carattere educativo.

All'utente vengono garantite dignità e libertà personali in tutte le loro forme: è assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose. Viene garantita la riservatezza.

La facoltà di supportare gli ospiti nell'esercitare i diritti legali è compito dei familiari. La Fondazione può indirizzare presso i propri consulenti nel momento in cui è interpellata.

L'ospite verrà rispettato come persona indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o psichiche.

L'ospite verrà sempre stimolato in modo da svilupparne le autonomie residue.

L'ospite sarà incentivato nei successi e sostenuto nelle difficoltà.

A tutela dell'ospite vengono applicati protocolli assistenziali e sanitari.

All'ospite viene garantita la tutela della privacy secondo normativa vigente.

È richiesto all'ospite o al tutore la sottoscrizione del consenso informato ove ce ne sia necessità.

L'ospite entrando in una comunità con altri utenti è tenuto a rispettare le norme della civile convivenza.

Viene garantita la possibilità ad ogni ospite di contattare telefonicamente famigliari ed amici, nel rispetto delle indicazioni socio-sanitarie e secondo Piano Assistenziale/Educativo Individuale.

3.2 FAMILIARI

La famiglia è un'importante risorsa affettiva e assistenziale indispensabile per la buona riuscita del progetto di cura. La collaborazione con i famigliari è regolata da specifico protocollo (Allegato A).

Il familiare ha la possibilità previo accordo con la struttura di assistere il proprio famigliare all'alzata, alla messa a letto, imboccandolo durante i pasti, unendosi all'operatore per il bagno settimanale.

I famigliari possono in ogni momento venire a trovare il proprio parente in Struttura ed è auspicabile che lo facciano il più possibile.

E' opportuno per i famigliari accompagnare gli ospiti alle visite specialistiche e assisterli durante i periodi di ricovero ospedaliero.

3.3 RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

Al fine di garantire l'integrità fisica degli ospiti, la fondazione si riserva la possibilità di installare sistemi di controllo uscite o in altro luogo necessario.

La fondazione favorisce una partecipazione dei soggetti interessati alla scelta della programmazione delle proprie attività quindi si programmano incontri con ospiti e famigliari per valutare le prestazioni erogate e comunicare modifiche nella gestione del servizio.

La fondazione non risponde di eventuali oggetti di valore e somme di denaro conservati personalmente dall'ospite.

La Fondazione, inoltre, si assume l'obbligo del rilascio entro il mese di Febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, dell'attestazione, sulla base delle giornate di presenza e dell'effettivo pagamento da parte degli utenti, delle spese per l'assistenza specifica sostenute dagli utenti, che gli stessi potranno utilizzare ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente. Tale attestazione dovrà certificare, al netto di eventuali contribuzioni e/o compartecipazioni del Comune,

il 50% della retta a carico dell'utente (anche nel caso di accoglienza temporanea di sollievo) per i posti accreditati e del 35% della retta a carico dell'utente per i posti a libero mercato.

4. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

4.1 PUNTI DI ASCOLTO

Al fine di garantire una corretta partecipazione e collaborazione almeno una volta all'anno i responsabili della struttura incontreranno i famigliari per condividere i contenuti del PAI/PEI. È però possibile in ogni momento richiedere informazioni e/o chiarimenti o presentare reclami agli operatori.

Se i famigliari non sono soddisfatti delle risposte possono rivolgersi al Coordinatore e, successivamente, al Presidente.

La fondazione garantisce al famigliare e all'Ospite la possibilità attraverso il Coordinatore e il personale amministrativo di avere tutte le informazioni relative alla casa e al servizio.

Al fine di garantire un coinvolgimento nelle attività della struttura e allo stesso tempo una verifica in merito ai servizi erogati, una volta all'anno ospiti e famigliari avranno la possibilità di compilare un questionario di soddisfazione.

4.2 BACHECHE

La struttura è dotata di bacheca dove poter prendere visione della carta dei servizi, degli orari del medico, degli infermieri, gli orari di apertura e di accesso alla casa, dei pasti e delle Sante Messe. Nella bacheca sarà possibile prendere il modulo per la segnalazione dei reclami.

4.3 RECLAMI

Gli ospiti e i famigliari e chiunque ne abbia interesse, possono esercitare il proprio diritto al reclamo secondo le seguenti modalità:

- presentando una lettera in carta semplice, indirizzata a struttura Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus, per mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno
- con la compilazione di un apposito modulo (Allegato F) sottoscritto dall'utente o dal famigliare a disposizione nell'apposita bacheca e da consegnare o al

coordinatore o all'ufficio amministrativo

Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del servizio.

I reclami verranno valutati immediatamente se il problema è di semplice soluzione; dopo 15 giorni se il problema necessita di ricerche/ coinvolgimento di terzi per la sua soluzione.

5. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

5.1 STANDARD DI QUALITA'

Al fine di garantire la qualità del risultato assistenziale voluto, sono stati messi in atto provvedimenti atti ad effettuare un controllo del processo assistenziale/riabilitativo dell'ente. Gli operatori, sotto la direzione e controllo del Coordinatore, svolgono le attività di assistenza mettendo il paziente al centro del loro operato, rispettandolo come persona con bisogni cui dare risposta. L'operatore cerca di coinvolgere il più possibile l'ospite sia dal punto di vista comunicativo sia da quello dello sviluppo delle autonomie residue.

La qualità dell'assistenza è anche garantita dai continui corsi di formazione seguiti dal personale, che in questo modo adatta le nuove conoscenze al lavoro pratico, cogliendo l'occasione della formazione come momento per rivalutare e migliorare il modo di lavorare della struttura.

5.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Indicatori di benessere per l'anno 2019 sono:

- 100% di ospiti a rischio cadute con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione di queste
- 50% Percentuale PAI/PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare
- 80% operatori che raggiungono le 30 ore previste di formazione facoltativa

La Fondazione al fine di garantire maggiore qualità all'interno delle sue strutture tiene monitorati tutti gli indicatori stabiliti dalla Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali della Regione Emilia Romagna.