CASA PER ANZIANI E DISABILI
"DON LUIGI MESSORI"

Via A. Magnani, 10 – 42029 - Reggio Emilia – loc. Gavassa
Tel. 0522232577 - Fax 0522275537
e mail casa_donmessori@fedisa.it
sito web www.fedisa.it/strutture/casa_donmessori
C.F. e P. IVA 00912730355

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata maggio 2024

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 *Casa Protetta "Don Luigi Messori",* quale diretta emanazione della cooperativa sociale *"Cattolica Gavassa"*, 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'anziano utente 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.

FEDERAZIONE DIOCESANA SERVIZI AGLI ANZIANI (Fe.Di.S.A.)

Fe.Di.S.A. (Federazione Diocesana Servizi agli Anziani) è il nome dell'Associazione costituita dalle parrocchie che promuovono servizi socioassistenziali a persone in stato di bisogno, con il favore della Diocesi di Reggio Emilia-Guastalla e la collaborazione dell'Unione Provinciale delle Cooperative, nella quale ha posto la propria sede operativa.

"*L'Associazione* - si legge nello Statuto - *promuove, secondo i dettami della Dottrina Sociale della Chiesa, i seguenti principi:*

- *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 permanenza dell'anziano presso la propria famiglia, comunità o abitazione*
- *il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno*
    - *il dovere dello stato e degli enti pubblici locali di riconoscere il valore sociale di utilità pubblica degli enti privati socio - assistenziali senza scopo di lucro.*

Orientamenti già propri di ogni Parrocchia associata ma che si intende proporre a tutta la collettività nella ricerca di forme originali e coerenti di assistenza e sostegno degli anziani e delle loro famiglie, confrontandosi anche con le concrete esigenze di carattere organizzativo e amministrativo che le Strutture parrocchiali quotidianamente affrontano nell'ottica dell'affiancamento e del sostegno.

I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DEL CLIENTE

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 rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni uomo
- 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'anziano 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

- il lavoro socio-sanitario degli operatori e delle operatrici come esperienza globale della persona che si rivolge alla persona e quindi disponibile alla relazione di assistenza entro relazioni di dialogo, 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 degli utenti
- continuità e flessibilità d'azione

➢ EFFICACIA ED EFFICIENZA "SOCIALE" DELLA STRUTTURA

- orientamento verso la qualità dei rapporti con la comunità locale
- attenzione ai bisogni della comunità locale
- promozione di volontariato qualificato e motivato

➢ COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

- aggiornamento continuo
- sollecitazione di curiosità ed approccio professionale
- confronto multidisciplinare

➢ TRASPARENZA E LIBERTÀ DI SCELTA

- diffusione delle informazioni verso l'anziano e i suoi familiari
- regole chiare e condivise per la vita presso la struttura
- imparzialità e lealtà nel governo della vita presso la struttura

➢ EMPATIA E AMBIENTE DI VITA

- crescita di un ambiente di vita "familiare"
- rispetto della dignità e delle "vocazioni" personali degli anziani
- disponibilità all'ascolto ed alle relazioni significative fra gli anziani 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 FRATERNITA' DI INTENTI

- cooperazione interna
- lavoro d'équipe
- 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
- diritto di critica e di partecipazione al miglioramento della struttura

FINALITA' DELLA STRUTTURA

1.1 MISSION

la nostra mission è garantire un ambiente famigliare dove ogni ospite si possa sentire a proprio agio come fosse a casa propria, rispettando il più possibile le loro abitudini, in modo che possano vivere l'ultima parte della loro vita in un clima sereno e gioioso, assistiti con la massima professionalità in tutti settori, dalla cucina, al servizio di pulizie, a quello infermieristico e assistenziale nonché medico.

A tal fine a ogni parente viene consegnata la chiave d'ingresso della struttura in modo che possano far visita ai loro famigliari con estrema libertà, il parente è visto come risorsa nella gestione dell'ospite, perciò se qui vive un vostro famigliare è un po' come se fosse casa vostra, è un segnale di fiducia e di collaborazione che vogliamo dare, perciò consegniamo la chiave di **casa.**

La struttura ha molti volontari che aiutano ad animare le giornate facendo compagnia ai nostri ospiti contribuendo a creare un clima **famigliare e allegro.**

1.2 VISION

Per promuovere e migliorare un ambiente famigliare è necessario investire sulla formazione del personale e dei volontari in modo da migliorare sempre più le competenze relazionali e le dinamiche di gruppo e far si che si crei e si mantenga un buon clima di lavoro, ciò garantisce buona qualità di erogazione del servizio, più il personale sta bene più stanno bene gli ospiti e i loro famigliari.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 Struttura

La *Casa Protetta "Don L. Messori"* ha una recettività di 30 posti, di cui 12 in convenzione con il comune Reggio Emilia.

Il complesso è stato progettato per la recettività di anziani auto e non autosufficienti; per favorire la mobilità degli ospiti e del personale, l'edificio è stato concepito e realizzato su un solo piano: in tale modo sono state totalmente eliminate le barriere architettoniche sia interne che esterne. Questo permette agli operatori di svolgere più facilmente il loro lavoro di assistenza, ma soprattutto consente agli Ospiti ampia libertà di movimento tra le stanze, gli spazi comuni e il giardino, ed è collocata all'interno di un'ampia area verde attrezzata a spazio polifunzionale della Parrocchia di S. Floriano di Gavassa – Reggio Emilia che ne è la

proprietaria. E' inoltre parte integrante della Comunità Parrocchiale per cui nelle feste la Struttura viene visitata e animata da gruppi parrocchiali.
La struttura è ubicata in Via A. Magnani, 10 a Reggio Emilia – Località Gavassa, Tel. 0522232577 fax 0522/275537 (prima traversa a sinistra prima della Chiesa di S. Floriano in via Fleming, la struttura è dietro alla scuola materna) ed è raggiungibile comodamente con l'autobus n° 12.

La struttura dispone di 12 camere doppie e 6 singole; le 12 camere doppie hanno servizi igienici autonomi con bagno in camera e doccia, le 6 singole hanno invece servizi comuni (un bagno ogni 2 stanze). Tutte le camere, inoltre, sono dotate di letti per gli ospiti non autosufficienti dotati di meccanismo manuale o elettrico per la variazione della postura e dell'altezza.

2.2 Servizi erogati

La *Casa Protetta "Don Luigi Messori"* è una struttura residenziale che si prefigge di erogare servizi di carattere socio-assistenziale principalmente agli anziani del territorio di Gavassa, frazione di Reggio Emilia, e, secondo la disponibilità di posti, a persone provenienti da altre località. Rappresenta una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere permanentemente anziani autosufficienti e non autosufficienti. Fornendo ospitalità ed assistenza, gli operatori e la direzione della *Casa Protetta "Don L. Messori"*, lavorano insieme per offrire occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offrono stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riabilitazione. Forniscono anche assistenza medica, infermieristica e per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.
Per le suddette ragioni eroga all'interno della sua struttura i seguenti servizi e forme di assistenza:

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA DIURNA E NOTTURNA
2. SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA
3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA (messa, rosario, ecc.)
5. SERVIZIO DI ANIMAZIONE (animatrice e volontari associazione "Mano Amica")
6. SERVIZI ALBERGHIERI (ristorazione, pulizie, lavanderia)
7. SERVIZI GENERALI

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA DIURNA E NOTTURNA

Obiettivi: Ogni attività svolta ha lo scopo di assistere attivamente l'ospite, stimolandone le capacità residue ed evitando di sostituirsi a lui per quanto possibile. In appoggio e a completamento di talune prestazioni è gradita, e per quanto possibile richiesta, la collaborazione dei familiari, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali con il nucleo familiare d'origine.

Azioni: Il servizio supporta ed aiuta l'ospite durante le seguenti attività:

1) *Alzata della mattina e riposi*

- *alzata* (tutte le alzate vengono completate di norma entro le ore 8,30; l'inizio di tali operazioni varia a seconda dell'ospite e del suo stato di salute, in un'ottica di personalizzazione del servizio);
- *riposo pomeridiano* (dalle 13,30 alle 15,00);
- *riposo notturno* (la messa a letto viene effettuata dalle 20,00 alle 22,00; gli orari descritti in precedenza possono subire variazione in casi di particolare necessità o per eventi che coinvolgono l'intera struttura – es. feste, visite, ecc.): dalle 21,00 alle 7,00 gli operatori compiono controlli programmati, cambi, posture, idratazioni.

2) *Igiene personale cura della persona*

- igiene del viso, delle mani, rasatura, cura dell'abbigliamento;
- bagno a cadenza settimanale;
- igiene del piede (prestazione settimanale);
- parrucchiera – barbiere (prestazione offerta settimanalmente dai volontari).

3) *Assunzione dei pasti*

assistenziale parziale o completa, in sala da pranzo, dove ciascun ospite ha il proprio posto a tavola, o in camera in caso di necessità;

4) *Cura della camera*

cambio settimanale del letto, della biancheria al bisogno, riordino periodico di armadi e comodini in collaborazione con i familiari, pulizia periodica degli ausili;

Competenze: L'assistenza tutelare è fornita 24 ore su 24 da Operatori Socio Sanitari (OSS), nel rispetto dei parametri assistenziali definiti dalla Regione Emilia-Romagna.

2. SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Obiettivi: garantire in modo competente, professionale, continuativo ed efficace la salute ed il benessere degli ospiti.

Azioni: prevenzione, diagnosi e cura della persona, coordinamento sanitario, tempestiva rifornitura farmaci, assistenza nella assunzione della terapia farmacologica individuale.

Competenze:

- ***Medico di Struttura***
  presta assistenza sanitaria il lunedì dalle 10:00 alle 12:00, il mercoledì dalle 17:00 alle 19:00, sabato dalle 10,00 alle 12,00 inoltre cura le necessità dei propri assistiti al bisogno.

- ***Medico di Base dell'ospite***
  qualora il cliente mantenesse il medico di fiducia esterno, la continuità assistenziale sanitaria deve essere garantita tramite visite programmate secondo i bisogni sanitari specifici. A tale medico in quanto responsabile, l'ospite dovrà rivolgersi in caso di necessità.

- ***Infermiere Professionale***
  provvede alla somministrazione dei farmaci, alle medicazioni ed a tutte le attività infermieristiche più specifiche, quali fleboclisi, iniezioni, rilevazioni parametri vitali, assistenza alimentare parenterale, mantiene i contatti con i presidi ospedalieri, prenotando visite specialistiche ed automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio. Nella Casa Protetta è assicurata la presenza dell'infermiere professionale con una programmazione che tiene conto dei singoli piani individuali di assistenza.
  Gli infermieri sono regolarmente inscritti all'albo professionale (IPASVI) e partecipano a corsi di formazione per l'ottemperamento dei crediti formativi annuali previsti dalla loro professione.

3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

La struttura dispone del servizio di fisioterapia che ha lo scopo di mantenere e recuperare le capacità psico-fisiche dell'Ospite attraverso la programmazione di percorsi riabilitativi personalizzati programmati in collaborazione con il medico.
Per particolari e necessarie prestazioni riabilitative la Struttura, in collaborazione con il medico e i familiari, potrà prevedere azioni mirate e personalizzate di mantenimento e recupero con un costo aggiuntivo a variabile, a carico dell'Ospite.
La presenza oraria del terapista è assicurata in rapporto al numero di ospiti presenti all'interno della struttura.

4. SERVIZIO RELIGIOSO

All'interno della *Casa Protetta "Don L. Messori"*, viene celebrata la S.Messa tutti i sabati pomeriggio alle ore 17,30 dal parroco della Parrocchia di S. Floriano di Gavassa-Reggio Emilia. Ogni utente è libero di partecipare o no in base al proprio credo ed è libero di professare la religione in cui crede e di manifestare il proprio culto.

Il Parroco è disponibile per colloqui personali e confessioni ed è presente in particolari momenti "forti" dell'anno liturgico per catechesi e celebrazioni solenni.

La casa protetta "Don Luigi Messori" è sorta e continua ad operare perché tutti, responsabili, operatori, ospiti, parenti e volontari credano nell'insegnamento dell'apostolo Giovanni, l'amico di Gesù: "Figliuoli non amiamo a parole, né con la lingua, ma coi fatti e nella verità".

Siamo pertanto convinti che tutti noi siamo chiamati a dare risposte non solo a qualche domanda e contingente, ma siamo chiamati a rispettare, servire, accogliere tutte le dimensioni presenti nell'uomo. In questa casa-famiglia vogliamo mettere in primo piano non le malattie o i disturbi fisici, ma la persona umana con le sue dimensioni biologiche, intellettive, relazionali e spirituali.

Siamo anche convinti che per noi tutti sia possibile dare senso all'esistenza nella misura in cui diamo significato alla vita dell'altro attraverso l'attività quotidiana e lo stile di vita di relazione.

La malattia, l'emarginazione, la solitudine, la non-autosufficienza sono momenti dell'esistenza dell'uomo, utili a fargli trovare risposte circa il senso della vita, la solidarietà umana, la presenza di Dio nelle vicende quotidiane.

Le abitabilità e le conoscenze tecniche dell'assistenza infermieristica, il servizio specializzato ai bisogni fisici, l'ospitalità, l'ascolto coinvolgono e stimolano tutti ad essere sempre più testimoni e costruttori di comunione fraterna sullo stile di Gesù stesso e di tanti suoi discepoli.

Ci piace credere che tutti coloro che hanno una qualsiasi

IL CREDO DELL'UOMO CHE SOFFRE

Credo, mio Dio,
che Cristo ha sofferto per noi
lasciandoci l'esempio,
perché anche noi seguiamo le orme di lui.

Credo che accettando con amore la sofferenza
compio in me la passione di Cristo
per la crescita del corpo di lui che è la Chiesa.

Credo che tutto opera al bene
per coloro che amano Dio.

Credo che la nostra tribolazione
momentanea e di breve peso,
ci procura uno smisurato peso di gioia.

Credo che chi soffre con Cristo
con lui sarà glorificato:
egli renderà il nostro corpo di miseria
simile al suo corpo di gloria.

Credo che vedremo Dio a faccia faccia;
che nella mia carne contemplerò il Signore
mio redentore e mia salvezza.

relazione con questa casa e i suoi ospiti s'impegnino a fare proprio il gesto di Gesù che nell'ultima cena prepara la comunione Eucaristica lavando i piedi ai suoi discepoli.
Nella carità dei gesti, dovuti e propri di ogni operatore, ogni giorno sia testimoniato che Dio è Padre, ovunque e per sempre nell'amore della mensa quotidiana, nell'assistenza saggia e amorevole, nell'accompagnamento dell'amicizia e, per chi lo desidera, nella preghiera e nella celebrazione della liturgia eucaristica."

5. SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Obiettivi: stimolare – mantenere le abilità psico-fisiche dell'ospite, stimolare i rapporti con l'ambiente, favorire i legami con il territorio, la Parrocchia e la famiglia, limitare l'evoluzione del percorso involutivo nell'anziano, valorizzare la quotidianità.

L'animazione in struttura è garantita dall' animatrice con il supporto dei nostri volontari dell'associazione "Mano Amica" che hanno il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo, ad oggi il Servizio di Animazione viene svolto per circa 3 ore al giorno dal lunedì al venerdì da parte delle animatrici, e altre 3 ore al giorno da parte dei volontarie.

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, gioco della tombola, delle carte, lettura di un quotidiano e di racconti, e raccolta di storie di vita che l'animatrice sta scrivendo con lo scopo di stimolare la memoria e di raccogliere pezzi di vita importanti da che altrimenti andrebbero perduti. Organizziamo anche le feste di compleanno di ogni ospite nel giorno del compleanno e non a fine mese come di solito avviene, con lo scopo di dare importanza a ogni singolo individuo. Per mantenere vivi i rapporti tra gli

ospiti e i propri famigliari la struttura organizza durante l'anno diverse feste o momenti di incontro, aperti anche alla cittadinanza, con l'orchestra di ballo liscio.

Altra attività molto gradita è la preparazione di cappelletti in struttura fatta dai nostri volontari e ospiti insieme, tutte le donne anche quelle non autosufficienti hanno mantenuto l'abilità di piegarli, cosa che hanno fatto per una vita. L'attività viene proposta circa ogni 3 mesi e se ne prepara per il consumo che se ne fa in struttura per i 3 mesi. Prepariamo i cappelletti che consumiamo.

L'animatrice ha inoltre il compito di coordinare i volontari dell'associazione "Mano Amica" in collaborazione del presidente dell'associazione stessa, che fin dall'apertura della struttura si sono sempre occupati dell'attività di animazione, con una presenza all'interno della struttura regolata da un turno mensile sviluppato su mattina, pomeriggio e sera.

Azioni:

- lettura riviste e di racconti;
- riattivazione motoria e deambulazione;
- attività di stimolazione cognitiva e della memoria (carte, tombola, ecc.);
- ascolto attivo di musica
- feste (compleanni ospiti e ricorrenze particolari).

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO "MANO AMICA"

Volontariato:

il servizio di volontariato della struttura è erogato dall'Associazione parrocchiale "Mano Amica" costituitasi nel febbraio del 2002 appositamente per operare all'interno della struttura, si ispira ai valori cristiani cercando di vivere la carità proposta dal vangelo.

Dopo aver frequentato un corso di formazione i volontari sono diventati operativi nel luglio dello stesso anno con l'apertura della casa protetta.

La loro presenza all'interno della struttura e regolata da turni di mattina, pomeriggio e notte organizzati dal presidente che coordina il gruppo.

Le attività sono principalmente di supporto all'animazione, nonché di sorveglianza in particolare nel turno serale che consente agli ospiti di poter stare alzati fino a che lo desiderino come se fossero a casa propria, il volontario finisce il turno quando tutti gli ospiti sono andati a letto.

Anche i volontari come tutto il personale della struttura frequenta almeno due formazioni/aggiornamenti l'anno con docenti esperti del settore, per migliorare sempre più la qualità del servizio.

Di loro competenza è anche l'organizzazione delle feste più importanti della struttura, come il pranzo di Natale e la festa di compleanno, la festa di carnevale, ecc.

6. SERVIZI ALBERGHIERI

Obiettivi: garantire un' alimentazione adeguata in base alle esigenze dietetiche, personalizzare il servizio secondo gusti e bisogni, assicurare igiene e cura della persona e degli ambienti.

RISTORAZIONE

Azioni: I pasti vengono serviti all'utente in sala da pranzo seguendo un menù quotidiano diversificato (per ogni pasto sono diverse le opzioni di primo, secondo e contorno, in più frutta e alla domenica il dolce) preparato rispettando i regimi dietetici personalizzati. Il menù è stagionale e varia quotidianamente, ripetendosi ogni 4 settimane.

Per motivi igienico-sanitari a tutela della salute dell'anziano è vietato portare o somministrare alimenti preparati a domicilio, ogni pietanza deve essere preparata dalla nostra cucina per la rintracciabilità degli alimenti prevista dal piano HACCP.

I parenti possono pranzare o cenare in struttura con i propri famigliari è necessario comunicarlo alla direzione almeno un giorno prima, per garantire una migliore organizzazione del servizio. Per ogni pasto consumato in struttura gli sarà addebitata la cifra di € 8,00.

Orari:

- Colazione: 8:30 – 9:00;
- Pranzo: 12:00 – 13:00;
- Merenda pomeridiana: 16:00 – 16:30;
- Cena: 18:30 – 19:30;
- Camomilla serale: 21:00 – 21:30.

Competenze: due cuoche preparano i pasti nella cucina interna della struttura in relazione ai bisogni degli utenti.

SERVIZIO LAVANDERIA

Azioni: Il servizio lavanderia provvede al lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione alla struttura (lenzuola, federe, tovaglioli, ecc.).
Al lavaggio della biancheria personale degli ospiti devono provvedere i familiari garantendo, inoltre, un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati. La Struttura, in caso l'Ospite lo richieda, può garantire questo servizio a pagamento. Per i posti convenzionati invece il servizio è compreso nella retta.
L'amministrazione non è responsabile in caso di danneggiamento o smarrimento dei capi.
Competenze: lavanderia esterna

PULIZIE

Il servizio di pulizia provvede attraverso due inservienti ad assicurare l'igiene di tutti gli ambienti della casa, con particolare attenzione alla pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere, degli spazi e servizi comuni.

PERSONALE DELLA STRUTTURA

Il personale che opera all'interno della Protetta *"Don L. Messori"* è costituito da:

- Coordinatore
- Medico di Struttura
- Infermieri professionali (attività assistenziali e sanitarie)

- Fisioterapista
- Animatrice
- RAA (responsabile attività assistenziali)
- Operatori Socio Sanitari (attività assistenziali diurne e notturne)
- Addetti al servizio alberghiero (lavanderia, pulizia, preparazione pasti)
- Volontari "Associazione Mano Amica"
-

7. SERVIZI GENERALI

Coordinatrice

La coordinatrice è a disposizione del pubblico, preferibilmente su appuntamento telefonico, per fornire informazioni sul servizio, modalità d'ingresso, rette, pratiche, o chiarimenti relativi alla permanenza dell'anziano in struttura , ecc. E' inoltre presente per garantire il diritto del cittadino ad esprimere *reclami o gradimenti* attraverso le segnalazioni verbali e scritte da presentare con il modulo allegato.

Visite mediche

Qualora si verificasse la necessità di sottoporre l'ospite ad esami clinici e visite specialistiche, sarà cura dei parenti accompagnarlo nelle apposite sedi. Solo in casi di particolare urgenza e necessità potrà essere chiesto alla struttura la disponibilità di personale per accompagnarli, il relativo costo sarà a carico dell'utente.

Sportello di ascolto

Parenti o ospiti possono chiedere un appunto per essere supportati e ascoltati in questo difficile passaggio con la nostra psicologa Chiara Costi. Gli incontri possono essere svolti sia in presenza che online.

Riviste e giornali

Quotidiani e settimanali sono sempre presenti in struttura; riviste specifiche possono essere consegnate a domicilio, previa prenotazione da parte degli Ospiti.

2.3 MODALITÀ DI ACCESSO

2.3.1 Domanda d'ingresso e lista d'attesa

La domanda di ingresso, necessaria per essere inseriti all'interno della lista d'attesa, può essere fatta personalmente previo appuntamento con la coordinatrice o via e-mail compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo.
Lo scorrimento della lista d'attesa avverrà secondo requisiti definiti come criteri di precedenza nel seguente ordine:

- Compatibilità del fabbisogno socioassistenziale e sanitario dell'ospite con le caratteristiche del posto disponibile.
- Soci della cooperativa sociale cattolica Gavassa, dove si intendono persone già iscritte nel libro soci al momento della sottoscrizione della domanda d' ingresso e in base alla data di ammissione a socio.
- Persone residenti a Gavassa.
- Parenti fino al secondo grado di persone appartenenti ad una delle 2 categorie di cui sopra.
- A parità di requisiti o in assenza di criteri di precedenza, verrà considerata la data di presentazione della domanda di ingresso.

Quando il posto sarà disponibile la prima persona in lista d'attesa verrà contatta telefonicamente, in caso di accettazione del posto si procederà con la procedura d'ingresso (vedi punto 2.3.2), in caso contrario si passa alla persona successiva in lista.
L'ingresso dovrà avvenire entro 3 giorni dalla chiamata, oppure in caso sia necessario più tempo si può mantenere il posto pagando la retta base con lo sconto del 20%, come mantenimento del posto.
Per gli ospiti che entrano su un posto privato verrà fatta l'iscrizione come socio della Cooperativa Sociale Cattolica Gavassa, conformemente allo scopo mutualistico della stessa, con un contestuale versamento di una quota del valore di 150 euro che verrà addebitata nella prima retta e restituita nell'ultima in conseguenza dell'uscita definitiva dell'ospite dalla struttura.
L'iscrizione da socio decade al momento dell'uscita dell'ospite dalla struttura.

2.3.2 Modalità di accesso per gli ospiti accreditati

Attualmente è in corso una convenzione con il Comune di Reggio Emilia per la gestione di 12 posti letto: la domanda deve essere fatta presso il servizio sociale del polo dove risiede l'anziano, gli ingressi degli Ospiti sono definiti dal Servizio di Assistenza Anziani (S.A.A.) del Comune stesso.

.

2.3.3 Ingresso e presa in carico

L'ammissione dei clienti nella struttura avviene previo colloquio conoscitivo (preceduto da apposita domanda di ammissione) con i Responsabili della Struttura, durante il quale vengono raccolte informazioni dettagliate sulle condizioni socio-sanitarie-assistenziali dell'ospite e descritte le condizioni economiche e le norme previste dal regolamento di gestione della Struttura. Successivamente vengono concordate date e modalità di ingresso.
Nella giornata di ingresso Ospite e familiari devono rivolgersi alla Direzione per compiere le formalità burocratiche –amministrative, ritirare la Carta dei Servizi della Struttura con l'allegato modulo di consenso che dovrà, dopo averne preso visione, essere firmato e riconsegnato, e sottoscrivere l'impegnativa al pagamento della retta stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

L'Ospite deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Copia delle cartelle cliniche di ricoveri effettuati presso strutture ospedaliere o case di cura (lettere di dimissioni, esami di laboratorio, raggi)
- Certificato del medico curante in cui sia attestata l'attuale situazione sanitaria
- Terapia farmacologica scritta dal proprio medico curante
- Nominativo del medico di famiglia, numeri di telefono e orari di visita ambulatoriale
- Nominativi dei familiari e relativi recapiti telefonici
- In caso di invalidità civile fotocopia del verbale

La Direzione consiglia di entrare in struttura preferibilmente tra le ore 10,00 e le 11,30, al fine di garantire all'ospite una migliore accoglienza. Sarà cura del personale medico, infermieristico socio-sanitario, di riabilitazione e animazione compilare le schede per la rilevazione dei bisogni e entro 20 giorni compilare il primo PAI.
Per un miglior soggiorno si consiglia di portare gli effetti personali occorrenti agli ospiti, nonché capi d'abbigliamento confortevole per poter partecipare alle attività diurne che si svolgono in struttura. **Sconsigliamo vivamente di tenere oggetti preziosi in struttura come collane d'oro anelli ecc.. tanto meno denaro,** l'amministrazione non si assume responsabilità in caso di smarrimento o furto.

2.3.4 Dimissione

L'eventuale dimissione dell'Ospite per il rientro alla propria abitazione o per il trasferimento ad altra struttura o altro, deve essere segnalato con un congruo anticipo.
L'allontanamento temporaneo dell'Ospite per ricoveri presso le strutture sanitarie pubbliche o private (ospedale, case di cura) non sospende il pagamento della retta giornaliera per il corrispondente periodo. Infatti il posto già occupato dall'Ospite resta a sua disposizione fino alla dimissione dal presidio sanitario e conseguente rientro nella Casa. Verrà detratta però dalla retta giornaliera la quota dei pasti per ogni giorno di assenza fissata nella percentuale del 20% di sconto con una franchigia di 2gg. Ciò significa che qualora l'Ospite o i suoi familiari non intendessero pagare la retta dovuta per il periodo di temporaneo allontanamento, decade il diritto al rientro nella struttura, salvo diversa disponibilità.

2.*3.5* RETTA: modalità di pagamento

La retta, differenziata per tipologia di utenti, comprende vitto, alloggio, assistenza tutelare diurna e notturna, assistenza sanitaria ed infermieristica, servizio di riabilitazione, servizio di animazione, lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione in struttura, pulizie e riordino camere e spazi comuni (*per l'ammontare specifico delle rette si consulti il modulo in allegato*).

Sono esclusi dalla retta: lavaggio della biancheria personale dell'ospite (per ospiti privati non convenzionati), spese telefoniche, tickets, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, fisioterapia personalizzata per particolari necessità, onorari e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura, oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali, soggiorni o permanenze all'esterno della casa.
Entro i primi 10 giorni del mese verrà pagata posticipatamente la retta del mese precedente, più le eventuali spese consumate nel mese precedente, tramite bonifico bancario o RID.

All'ammissione, farà seguito un periodo di valutazione di 10 giorni dopo il quale verrà fissata la retta dell'Ospite sulla base delle necessità assistenziali e del reddito.

Saranno considerate retta intera sia quella relativa al giorno di ingresso, che quella del giorno di dimissione o decesso.

La retta infine sarà soggetta a verifica annuale e gli eventuali adeguamenti verranno comunicati agli ospiti e/o famigliari prima della loro effettiva entrata in vigore. Inoltre la retta può subire variazioni nel corso dell'anno per mutate condizioni dell'Ospite.

In conformità alla Direttiva G.R. n° 477/99 la Direzione della *Casa protetta "Don L. Messori"* informa gli Ospiti che entro il 30 aprile di ogni anno saranno rilasciate le

necessarie certificazioni per la deducibilità dei costi sostenuti dall'utente o dai famigliari per le spese mediche generiche e per le spese di assistenza specifica, secondo le modalità e i criteri di calcolo specificate dall'Agenzia delle Entrate.

3 REGOLE DI CONVIVENZA DIRITTI E DOVERI

3.1 Ospiti

Ogni Utente ha il diritto di essere assistito ed ascoltato con attenzione e cortesia nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose; Ospite e familiari godono del diritto di informazione e critica per tutto ciò che concerne lo stato di salute e le condizioni assistenziali del soggetto.

Tutti coloro che assistono gli Ospiti della struttura sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà disporre del proprio corredo personale così come specificato nel modulo di richiesta della Struttura.

La stanza e il posto letto verranno assegnati secondo possibilità e disponibilità dalla Direzione, la quale ha altresì la facoltà di trasferire l'Ospite in altra stanza, qualora ciò sia richiesto da esigenze di vita comunitaria, informandone puntualmente i familiari.

L'Ospite può liberamente entrare o uscire dalla struttura dietro richiesta dei familiari, purché ne dia comunicazione al personale in servizio.

3.2 Familiari

Le visite agli Ospiti sono sempre gradite, purché siano osservati i principi di una educata convivenza e non si arrechi disturbo agli altri Ospiti. Gli orari di visita sono liberi, in base alle esigenze dei familiari.

Notizie relative allo stato di salute degli Ospiti possono essere richieste esclusivamente al personale infermieristico e medico.

Ai famigliari è severamente vietato portare cibo di qualsiasi tipo (biscotti, merendine, caramelle, cioccolatini, frutta, ecc) agli ospiti senza un eventuale previo accordo con la coordinatrice.

3.3 Responsabilità della struttura

Pur attivando ogni mezzo di controllo tutelare e assistenziale possibile, il Consiglio d'Amministrazione, la Direzione e il personale tutto operante all'interno della Casa Protetta, non sono responsabili dell'allontanamento autonomo degli Ospiti dalla stessa, non potendo esercitare nei loro confronti misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

Il Consiglio d'Amministrazione può dimettere un Ospite qualora insorga una causa di grave incompatibilità con la vita comunitaria della struttura. Inoltre in caso di inadempienza del pagamento della retta da parte dei soggetti che se ne sono assunti la responsabilità, la direzione adotterà i provvedimenti del caso, valutando anche la possibilità di dimissione dell'Ospite.

Agli Utenti è richiesto il rispetto delle regole di vita comunitaria, il rispetto della libertà di ogni Ospite della struttura, compreso il divieto di fumare nei nuclei e negli spazi comuni della struttura, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla.

Gli Utenti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la Direzione non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli Ospiti.
Relativamente, invece, all'utilizzo di arredi e suppellettili personali, agli utenti è concessa la possibilità di usufruirne nei limiti e con le modalità sotto indicate:

- l'ascolto di radio e televisione non deve recare disturbo ai vicini;
- non è permesso tenere all'interno della propria camera scaldini, fornelli, ferri da stiro o altri oggetti simili;
- la Direzione si riserva la facoltà di intervenire qualora non vengano rispettate le suddette regole di vita comunitaria.

La Struttura segue le linee guida approvate in ambito nazionale e regionale e concorre al perseguimento degli scopi associativi della Federazione Diocesana Servizi agli Anziani.
Questa carta dei servizi è uno strumento di informazione e un mezzo per permettere la scelta della struttura più adatta alle Vostre esigenze: Vi invitiamo a conoscerci per scegliere e verificare.

4. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

La Casa Protetta opera, tramite la propria direzione, per:
- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;

- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta e alla programmazione delle proprie attività;

A tali fini promuove:
- incontri periodici con il personale con finalità organizzative, gestionali e formative;
- incontri con gli anziani e i loro familiari a carattere informativo e valutativo;
- incontri con i volontari o altri enti e istituzioni interessate al servizio, per programmare attività comuni, informare sui propri criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e contenuti per migliorare la qualità del servizio.

Somministrazione questionario di gradimento

4.1 Punti di ascolto

Il punto di ascolto principale rimane la coordinatrice, ma il base al tipo di bisogno coinvolgerà la Raa per la parte assistenziale, o la coordinatrice infermieristica, o la responsabile della cucina o delle pulizie ecc., al fine di rispondere correttamente ad ogni bisogno.

E' inoltre in funzione uno sportello di ascolto tenuto da una psicologa a cui si può accedere gratuitamente, la coordinatrice provvederà a fissare un appuntamento ogni volta lo riteniate necessario.

4.2 Bacheche

Nella bacheca all'ingresso vengono esposte tutte le comunicazione di carattere generale, come la comunicazione di Feste, orari delle S. Messa, eventuali eventi che si tengono in parrocchia o nel paese, ecc.

4.3 Reclami

L'ospite o un suo familiare che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme regolamentari o dei diritti inalienabili di ciascuna persona assistita da parte del personale, può presentare la segnalazione scritta utilizzando il modulo allegato al Coordinatore della struttura, il quale darà risposta scritta entro 20 giorni.

Il coordinatore - accertata la fondatezza della segnalazione – può attivare le procedure disciplinari previste
Per quanto non previsto nel presente regolamento si fa riferimento alla normativa emanata dagli organismi competenti in materia.

Vedi apposita modulistica allegata

5. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

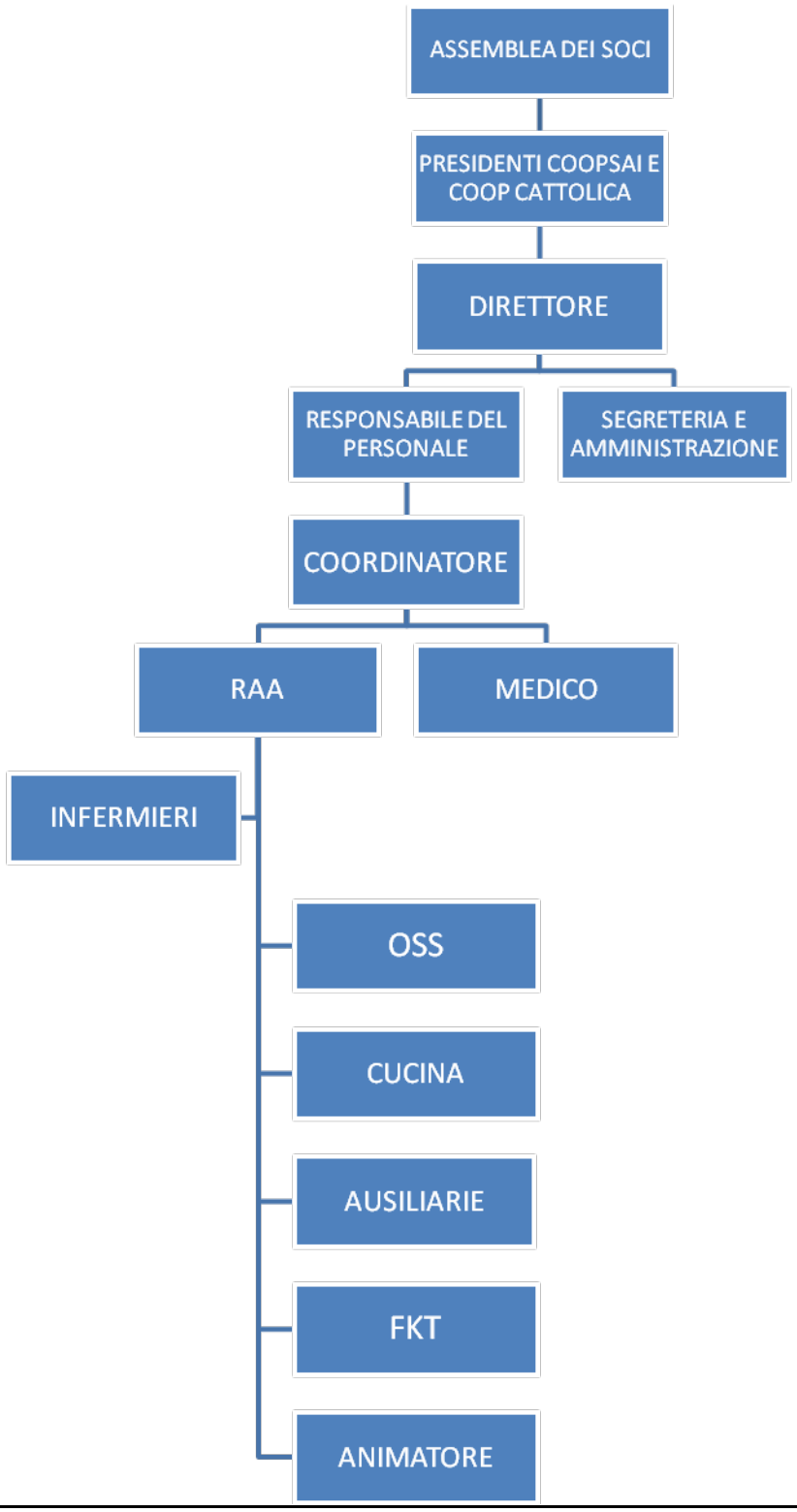
5.1 Standard di qualità

Per migliorare gli standard di qualità intendiamo monitorare i seguenti standard:
- **redazione del PAI entro 20 giorni dall'ingresso**, raccogliendo le informazioni dallo scadenziario Pai;
- **revisione del PAI con frequenza almeno semestrale,** o comunque in base alla scadenza dell'obbiettivo del PAI stesso.
- **frequenza dei bagni/docce/spugnature**: garantiamo un bagno a settimana per ogni ospite.
- **rispetto del calendario di feste ed eventi**: vengono festeggiati i compleanni degli ospiti che lo desiderano, e si organizzano 4 feste l'anno: di Natale, di carnevale, di compleanno della struttura, di s. Martino.
- **formazione:** garantiamo una media di 15 ore di formazione per ogni operatore della struttura all'anno.

5.2 Sistemi di miglioramento della qualità

Per monitorare il livello di gradimento del servizio che eroghiamo viene somministrato un questionario di gradimento una volta all'anno ai famigliari e agli ospiti in grado di compilarlo, in modo da verificare quali siano gli aspetti su cui lavorare per migliorare.
In più la coordinatrice ha dei colloqui frequenti con i parenti, ospiti e operatori per monitorare l'andamento e programmare ulteriori interventi di miglioramento.

ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA



FUNZIONIGRAMMA
CASA PROTETTA "DON L. MESSORI"

FUNZIONE	RESPONSABILE	DESCRIZIONE DELLA MANSIONE
LEGALE RAPPRESENTANTE	LEGALE RAPPRESENTANTE	RESPONSABILE DELLA COOPERATIVA
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	LEGALE RAPPRESENTANTE	Gestione della struttura, ha potere decisionale
AMMINISTRAZIONE	LEGALE RAPPRESENTANTE E CONSIGLIO DI AMMINISRAZIONE	Si occupa di tutto l'aspetto economico della struttura.
COORDINATORE	AMMINISTRATORE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE LEGALE RAPPRESENTANTE	E' responsabile del buon andamento della struttura - organizzazione degli ingressi - gestione rapporti con ospiti e parenti - rapporti con gli enti - controlla che tutte le documentazioni che servono al funzionamento della struttura siano presenti - corretto mantenimento delle attrezzature e infrastrutture. -gestione dei tirocinanti
RAA	COORDINATORE COORD. INFERMIERISTICA	- Gestione del personale Oss, infermieristico, di animazione e fisioterapia. - Controlla la gestione dei PAI e la corretta applicazione dei piani di lavoro. - Si raccorda con l'ufficio personale. -gestione e programmazione dei turni.
COORD. INFERMIERISTICA	MEDICO RAA COORDINATRICE	Coordina l'attività infermieristica e medica, aggiorna i piani di lavoro,prenota le visite specialistiche e controlli medici, si occupa della fornitura dei farmaci e del materiale per le medicazioni, collabora attivamente con la RAA il FKT e La cuoca per il benessere degli ospiti
INFERMIERI	COORD. INFERMIERISTICA RAA MEDICO	Rispondono ai bisogni sanitari/infermieristici degli ospiti attraverso un monitoraggio costante dei bisogni sanitari e una corretta esecuzione delle procedure terapeutiche.
OSS	RAA INFERMIERE	Assistenza e sostegno agli ospiti nelle attività di vita quotidiana nelle 24 ore.
FISIOTERAPISTA	RAA INFERMIERE MEDICO	Si occupa della riabilitazione funzionale ai fini di riabilitare o mantenere le funzioni fisiche degli ospiti. Le attività si svolgono in palestra o nei reparti.
ANIMATORE	RAA	Si occupa di interventi educativi individuali o di gruppo sulla base delle caratteristiche e bisogni del singolo ospite finalizzati al recupero o mantenimento delle capacità cognitive o relazionali.

COORD. CUCINA	RAA COORD. INFERM.	Si occupa di redigere un menù equilibrato seguendo le indicazioni del Sian, effettua gli ordinativi seguendo la lista fornitori di fedisa e riceve indicazioni dall'infermiera professionale per diete speciali o variazioni momentanee. Aggiorna e redige i piani di lavoro.
CUOCA	COORD. CUOCA	Prepara i pasti: colazione, pranzo, merenda e cena e riassetta la cucina a fine turno.
AUSILIARIA	RAA, COORD. CUCINA COORDINATRICE	Segue il piano pulizie ordinarie e quello delle pulizie speciali seguendo il piano di lavoro, rapportandosi con la RAA, la coord. della cucina e la coordinatrice della struttura.

FeDiSA

Federazione Diocesana Servizi agli Anziani

Sede legale: Via V. Veneto 6 – Reggio Emilia – C.F. 91092790350

Sede operativa: Largo Marco Gerra 1 – 42100 Reggio Emilia

Tel. 0522546242 – fax:0522515928 – e-mail:info@fedisa.it – www.fedisa.it

Confcooperative Unione Provinciale Cooperative Reggio Emilia

Settore Solidarietà Sociale