

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di fissare i principi a cui deve progressivamente uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici a tutela del bisogno dei cittadini.

Così concepita la Carta dei Servizi diventa un impegno che l'Istituzione stipula coi suoi ospiti, ai quali illustra i servizi erogati e relativi standard di qualità, assumendosi la responsabilità degli impegni assunti e garantendo il rispetto della piena dignità della persona anziana.

Essa rappresenta sia uno stimolo per continui miglioramenti della qualità dell'assistenza erogata attraverso il confronto con l'utente stesso e i suoi familiari che possono utilizzarla come strumento di verifica e controllo dei risultati raggiunti, sia una sfida, in quanto l'utente, concepito in tutte le componenti della persona umana, diviene la ragione per cui il sistema esiste.

BREVE STORIA DELL'ENTE

L'Opera Pia Castiglioni fu fondata, come Ente Morale, a Formigine da Carlo Castiglioni nel 1915; contestualmente fu approvato lo statuto organico del Pio Ente, il cui scopo era quello di provvedere al ricovero e sostentamento degli anziani bisognosi residenti a Formigine.

Nel 1939 l'Opera Pia Castiglioni divenne di proprietà della Congregazione di Carità e la gestione dell'Istituto venne affidata ad una amministrazione autonoma. Nel 1956 si delinearono anche i rapporti con l'Amministrazione Comunale. In data 24/09/2015 all'IPAB, estinta con DGR 1336/2015, è subentrata l'Istituzione dei

*Servizi alla Persona dell'Unione dei Comuni del Distretto Ceramico alla quale sono stati conferiti i **servizi** di Casa Residenza e Centro Diurno per anziani non autosufficienti, denominati **"Opera Pia Castiglioni"***

PRINCIPI DELL'ENTE

L'Istituzione si pone come obiettivo la tutela e la valorizzazione della persona anziana nella sua globalità, impegnandosi a rispettare i suoi diritti di cittadino ed i suoi bisogni di persona. Identificando la qualità del servizio con il benessere dell'anziano, l'ente è orientato a garantire il rispetto dello stile di vita di ciascun ospite, organizzando l'assistenza sulla base delle condizioni, delle aspettative, delle abitudini e degli interessi degli utenti. L'Istituzione intende realizzare la massima continuità possibile fra i tempi e i modi del vivere quotidiano dell'anziano presso la propria casa e i ritmi e le attività del vivere quotidiano nel servizio, compatibilmente con i vincoli propri della struttura di comunità. Favorisce, in particolare, la relazione degli ospiti con il loro ambiente di provenienza, familiari, amici e conoscenti, per facilitare l'inserimento dell'anziano nella nuova residenza e dare significato e valore anche a questa fase della vita. L'Istituzione fonda, quindi, la propria azione sui seguenti principi:

- *l'anziano rappresenta il punto di riferimento di tutte le scelte e le azioni dell'ente;*
- *l'anziano mantiene pienamente il suo valore di cittadino, portatore di diritti, e di persona, portatrice di bisogni e di aspettative;*
- *l'anziano assume il valore di "cliente", portatore di risorse, attraverso la stipula di un contratto che definisce le condizioni di erogazione dei servizi garantiti dall'ente;*
- *l'anziano ha diritto ad una qualità assistenziale uniforme, a prescindere dalla propria condizione biologica, psicologica, sociale, culturale ed economica;*

- *l'ente garantisce il massimo coinvolgimento dell'anziano e dei familiari nelle proprie scelte e la massima trasparenza del proprio agire, all'interno e all'esterno del servizio.*

MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE

L'Istituzione Castiglioni, adotta forme di assistenza riabilitativa volte al recupero e al mantenimento delle capacità residue dell'anziano, opera nella consapevolezza di non potersi sostituire alla famiglia nella sua funzione affettiva e relazionale, e pertanto considera preziose tutte le occasioni di rapporto e di relazione che i famigliari mantengono con l'ospite.

L'apertura alla città ha l'obiettivo di creare un'integrazione e un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante, abolendo lo stereotipo dell'ospizio chiuso ed isolato.

La centralità dell'ospite e dei suoi bisogni implica la capacità di saper ascoltare e cogliere ciò che non sempre è espresso a parole; lo sforzo richiesto al personale è di saper decodificare il linguaggio non verbale, le emozioni, i sentimenti, per poter tendere alla realizzazione del maggior benessere in relazione alle reali condizioni di salute.

I criteri a cui si ispira il servizio sono i seguenti:

- *flessibilità e adattabilità al mutare delle condizioni di salute dell'anziano, in considerazione del fatto che ciò che caratterizza l'età anziana è l'evoluzione verso un progressivo peggioramento delle condizioni di salute;*
- *organizzazione per Nuclei dell'attività e della vita dell'anziano in struttura;*
- *continuità nell'offerta delle azioni previste nel Piano Assistenziale Individuale (PAI), i cui obbiettivi devono essere perseguiti con interventi congrui e costanti nel tempo;*
- *personalizzazione del PAI, progettato e attuato in modo specifico in base all'unicità del singolo ospite;*

- *umanizzazione dell'intervento che implica l'utilizzo della relazione per garantire una condizione di agio e di sicurezza, fondamentale rispetto al benessere dell'ospite.*

SERVIZI OFFERTI DALL'ISTITUZIONE CASTIGLIONI

I servizi di seguito esposti sono autorizzati al funzionamento in riferimento alla DGR 564/00. Inoltre i posti sono accreditati ai sensi della DGR 514/2009. L'accesso ai servizi è rivolto ai residenti dei comuni dell'Unione dei Comuni del Distretto Ceramico e governato dall'Unione e dall'Ausl di Modena – Distretto di Sassuolo.

Casa Residenza per Anziani

La casa residenza è una struttura residenziale socio-sanitaria per anziani non autosufficienti, di grado medio o elevato, con bisogni assistenziali di diversa intensità e che non possono più essere assistiti a domicilio.

L'Istituzione assicurare trattamenti socio assistenziali e sanitari di base, orientati a garantire il massimo benessere possibile della persona e nell'ottica del mantenimento delle autonomie residue e di recupero delle capacità fisiche, mentali e relazionali.

I posti autorizzati sono attualmente 60, così come gli utenti accolti. Il servizio prevede la disponibilità di n. 2 posti per ricoveri di sollievo, per consentire a chi si occupa del lavoro di cura a domicilio di usufruire di un periodo di riposo e di sollievo.

Posti residenziali dedicati a persone con Gravissima Disabilità Acquisita (D.G.R. n. 2068/04)

Per rispondere al bisogno del territorio sono stati individuati, all'interno della Casa residenza n. 2 posti per l'ospitalità di persone con gravissima disabilità acquisita per i quali viene attivato uno specifico servizio assistenziale con standard più elevati.

Posti residenziali temporanei ad anziani affetti da demenza con gravi disturbi del comportamento.

Servizio specializzata all'interno della CRA, integrata nella rete dei Servizi Distrettuali, in grado di sostenere e garantire il benessere dell'Ospite e della sua Famiglia.

Destinatari del Nucleo sono gli anziani affetti da demenze con gravi disturbi del comportamento non gestibili a domicilio o in altri punti della rete dei servizi distrettuali che necessitano di un intervento volto alla riduzione e/o contenimento del/i disturbo/i stesso/i nell'ambito di un approccio di tipo riabilitativo-funzionale multi-sensoriale.

L'accesso al Nucleo è regolato dall'UVM Distrettuale (Unità di Valutazione Multidimensionale).

I posti autorizzati sono attualmente n.10.

Centro Diurno

Il Centro Diurno è una struttura a carattere semiresidenziale destinata ad accogliere persone anziane in condizioni di autonomia ridotta, che necessitano di supervisione e sostegno nell'espletamento delle attività della vita quotidiana; a persone che vivono in situazione di solitudine e di isolamento relazionale con diagnosi di sindrome demenziale e alterazioni del comportamento significative (wandering, irrequietezza ed agitazione psicomotoria, deliri ed allucinazioni dirompenti). Il centro diurno si coniuga anche con le esigenze della rete familiare di alleggerimento dagli impegni assistenziali.

Offre attività di riattivazione, ricreative e di socializzazione, ponendosi come luogo di incontro per instaurare relazioni significative. Il Centro Diurno è autorizzato a ricevere fino un massimo di 20 utenti.

PROFESSIONALITA' PRESENTI

La direzione è affidata ad un Direttore che, supportato da un efficiente apparato amministrativo e dalla professionalità del personale di struttura, ha il compito di garantire il funzionamento della struttura stessa.

All'interno della struttura operano le seguenti figure professionali:

- *Operatore Socio Sanitario (OSS), che si occupa di supportare l'anziano nelle attività della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, mangiare e così via);*

- *Infermiere, che svolge mansioni prevalentemente sanitarie con presenza sulle 24 ore;*
- *Medico di Medicina Generale, che presente giornalmente in struttura, si occupa della diagnosi e cura della salute dell'anziano;*
- *Medico geriatra presente nel **nucleo temporaneo demenze**, attiva con la persona affetta da demenza una presa in carico globale con un approccio olistico, ovvero non focalizzato sul singolo organo.*
- *Terapista della Riabilitazione (TDR), che svolge terapie riabilitative o di riattivazione in base al programma redatto dal medico fisiatra;*
- *Terapista della riabilitazione psichiatrica con competenze specifiche sulle demenze e in materia di stimolazione cognitiva. Collabora all'interno dell'equipe multidisciplinare nel **nucleo temporaneo demenze**, garantisce attività mirate per singolo utente o per piccolo gruppo.*
- *Psicologo con competenze specifiche nel campo delle demenze, presente all'interno del nucleo temporaneo demenze, Garantisce interventi rivolti ai famigliari, agli operatori e all'anziano*
- *Animatrice, che si occupa di garantire all'anziano un ambiente ricco di stimoli e interessi;*
- *Responsabile dell'Attività Assistenziale (RAA), che svolge funzioni di coordinamento dell'assistenza di base;*
- *Guardarobiere, che gestisce l'attività di lavanderia degli indumenti personali degli ospiti;*
- *Istruttore Amministrativo, che si occupa principalmente della completa redazione degli stipendi e svolge di attività di segreteria*

ATTIVITA' E ASSISTENZA OFFERTE

1) Assistenza tutelare e aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Tutte le attività assistenziali vengono svolte nel rispetto delle potenzialità residue dell'ospite; pertanto l'obiettivo non è sicuramente quello di sostituirsi a lui nelle varie funzioni personali, ma di garantire il soddisfacimento dei bisogni primari quali:

➤ alzata e riposo pomeridiano e notturno

obiettivo: *l'alzata risponde all'esigenza di mantenere un ritmo fisiologico proprio della persona, in un adeguato sistema relazionale;*

standard di qualità: *l'alzata inizia verso le ore 6.45 del mattino e si protrae fino alle ore 9.45, e comunque come previsto dal Piano assistenziale individuale o alle richieste dell'anziano l'orario può subire variazioni. La rimessa a letto serale inizia verso le ore 20.30 e termina alle ore 21.30, per chi lo desidera è possibile rimanere alzati ulteriormente. Viene garantita la possibilità del riposo pomeridiano;*

impegno: *l'Istituzione garantisce ai propri ospiti la possibilità di essere alzati e rimessi a letto nel rispetto del ritmo sonno veglia, in deroga alle fasce orarie previste per tali interventi, si impegna inoltre ad operare per evitare la sindrome da allettamento e lesioni da decubito.*

➤ assunzione dei pasti

obiettivo: *assicurare un'idonea assistenza affinché la consumazione del pasto avvenga nei tempi e nelle modalità il più rispettose possibili delle esigenze dell'ospite;*

standard di qualità: *è possibile scegliere il proprio menù fra diverse alternative proposte, per chi necessita è possibile seguire una dieta personalizzata. Le persone non in grado di alimentarsi autonomamente vengono imboccate dall'operatore, coloro che sono allettati consumano il pasto in camera con l'ausilio dell'operatore;*

impegno: la struttura garantisce la presenza di personale adeguatamente preparato che si occupa di imboccare gli anziani non più in grado di alimentarsi autonomamente.

➤ **cura della stanza e degli effetti personali**

obiettivo: garantire all'anziano un ambiente di vita accogliente, personalizzato, ordinato e pulito;

standard di qualità: gli effetti personali vengono ordinati giornalmente, il cambio del letto di norma è settimanale, tuttavia la biancheria viene prontamente sostituita tutte le volte necessarie, gli operatori sono disponibili al riordino del guardaroba quando richiesto;

impegno: compatibilmente con gli spazi fisici disponibili, la struttura garantisce all'ospite la possibilità di personalizzare la camera con propri arredi.

➤ **igiene personale e cura della persona**

obiettivo: garantire all'anziano una condizione igienica adeguata;

standard di qualità: gli anziani che necessitano di aiuto vengono assistiti nel momento dell'igiene quotidiana, che di norma viene effettuata al mattino, tuttavia viene garantita l'igiene intima ogni volta che viene effettuato il cambio del pannolone. Per gli utenti dei servizi residenziali il bagno è settimanale;

impegno: la struttura garantisce le prestazioni del podologo, parrucchiere e barbiere svolte da personale qualificato.

➤ **assistenza notturna**

obiettivo: garantire la tutela degli ospiti anche durante il riposo notturno;

standard di qualità: vi sono verifiche programmate nelle singole stanze, agli anziani sono garantiti gli interventi di cambio pannolone, igiene intima e postura se necessari;

impegno: la struttura garantisce il personale assistenziale necessario anche nelle ore notturne affinché possano essere svolti gli interventi previsti nel piano assistenziale individuale.

➤ **accompagnamenti ai presidi sanitari per gli anziani dei servizi residenziali**

obiettivo: garantire all'anziano gli accertamenti sanitari necessari per una diagnosi e cura precoce della malattia;

standard di qualità: la struttura organizza le visite specialistiche prescritte dal Medico, mantiene i rapporti con il personale medico sanitario del presidio ed organizza il trasporto con mezzo della struttura o tramite le AVAP del territorio;

impegno: la struttura si impegna a contattare i parenti in modo tempestivo affinché possano organizzarsi per essere presenti durante gli accertamenti e per coloro che non hanno rete informale di riferimento, si impegna a ottenere l'assistenza necessaria durante le visite specialistiche.

2) Attività di animazione

obiettivo: stimolare e mantenere le abilità residue dell'ospite, permettere all'individuo di mantenere i propri interessi, evitare l'isolamento e favorire l'integrazione;

standard di qualità: tali attività si svolgono di norma in gruppo, è possibile in base al programma personalizzato anche svolgere attività di animazione in piccoli sottogruppi o individuali. Sono programmate feste, cui sono invitati tutti coloro che desiderano intervenire, in alcune ricorrenze dell'anno (Natale; Primavera, Pasqua, ecc.); in tali occasioni l'intrattenimento è offerto dalla struttura. Sono festeggiati i compleanni, ricorrenza in cui è vivamente richiesta la presenza del parente. Il mese di Luglio la struttura organizza un soggiorno in montagna quindicinale a cui possono aderire gli ospiti, beneficiando dell'assistenza idonea e senza alcun costo aggiuntivo della retta giornaliera;

impegno: la struttura garantisce che l'attività di animazione sia svolte in base agli interessi dei singoli ospiti, e prevede i momenti di uscita dalla struttura.

La struttura si impegna inoltre a collaborare con le associazioni di volontariato presenti sul territorio per realizzare interventi che potenzino la creazione di una rete relazionale più ricca e stimolante.

3) Assistenza sanitaria

obiettivo: *garantire la salute ed il benessere degli ospiti;*

standard di qualità: *all' interno della struttura è presente tutti i giorni feriali il medico di medicina generale, l'assistenza infermieristica è garantita dagli infermieri professionali nelle ore diurne e notturne;*

impegno: *la struttura garantisce la facilitazione dei contatti da parte dei parenti col personale sanitario disponibile dalle ore 9.30 alle ore 10.30, l'infermiere si impegna inoltre ad affiancare i medici specialisti nell'espletamento delle loro funzioni svolte in struttura.*

4) Assistenza riabilitativa

obiettivo: *mantenere o recuperare le capacità residue dell'anziano;*

standard di qualità: *l'attività è svolta dalla terapeuta della riabilitazione che segue un programma personalizzato redatto dal medico fisiatra in base alle caratteristiche e ai bisogni del singolo ospite e comunque nel rispetto del PAI; ed è completamente gratuita;*

impegno: *la struttura garantisce locali e attrezzature idonee per svolgere l'attività riabilitativa.*

5) Assistenza religiosa

All'interno della struttura, per chi lo desidera, è garantita l'assistenza religiosa

6) Servizi alberghieri

Col termine servizi alberghieri si intendono tutti quei confort funzionali ad innalzare la standard delle prestazioni che supportano il benessere e la qualità della vita all'interno della struttura:

➤ **ristorazione**

obiettivo: garantire un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche dell'ospite ed aumentare il livello di gradimento del cibo, assecondando i gusti e le abitudini alimentari dell'anziano;

standard qualitativo: il pasto viene preparato direttamente nella cucina interna, vi è la possibilità di scelta del menù in base a diverse proposte possibili, oltre ai tre pasti principali (colazione, pranzo, cena) sono servite due merende: una a metà mattina e l'altra nel pomeriggio, la collocazione ai tavoli viene disposta in base alle esigenze relazionali dell'ospite;

impegno: la struttura garantisce, per coloro che non amano il grande gruppo, la possibilità di consumare il pasto in un ambiente più intimo e raccolto nei cucinini presenti in tutti i nuclei.

➤ **lavanderia**

obiettivo: garantire all'ospite un livello igienico adeguato dei propri indumenti e biancheria;

standard qualitativo: la biancheria piana viene lavata direttamente dalla ditta esterna che la fornisce, i capi personali dell'anziano, appositamente numerati, vengono lavati, stirati e riparati dalle guardarobiere internamente alla struttura, il cambio viene effettuato tutte le volte che è necessario;

impegno: la struttura garantisce la numerazione dei capi che man mano vengono sostituiti per usura e all'occorrenza si occupa, per coloro che sono privi di parenti, di fornire un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali.

➤ **pulizia**

obiettivo: garantire un contesto abitativo adeguato dal punto di vista igienico;

standard qualitativo: le pulizie sono affidate ad una ditta esterna, sono garantite le pulizie giornaliere di tutti gli ambienti della struttura, alcuni locali come i bagni sono puliti più volte al giorno, le pulizie straordinarie e approfondite sono programmate specificatamente in base ai locali;

impegno: la struttura garantisce che il servizio di pulizia non interferisca con le abitudini dell'anziano (ad esempio che l'operazione di sparcchiatura sia rispettosa dei tempi del singolo anziano per consumare il pasto)

servizio di segreteria

obiettivo: fornire informazioni utili sulle fatturazioni delle rette e sulle pratiche amministrative relative alla permanenza dell'anziano in residenza;

standard qualitativo: il personale di segreteria è presente tutti i giorni feriali, sabato compreso, è disponibile a ricevere i parenti e a gestire direttamente il fondo personale dell'ospite per spese minute;

impegno: la struttura si impegna ad informare i parenti sulle agevolazioni fiscali previste dalla normativa vigente in materia di sgravi fiscali per prestazioni assistenziali e sanitarie e a fornire la documentazione utile per beneficiarne.

7) Servizio di trasporto

La struttura garantisce in convenzione con l'Associazione di Volontariato L'Albero della Vita il servizio di trasporto per gli anziani del Centro Diurno.

(per specifiche organizzative, modalità d'accesso e costi dei singoli servizi vedi scheda del servizio CRA01-CDA01-SOLA01)

NOTIZIE UTILI

Retta, costi aggiuntivi ed integrazioni

La retta giornaliera è omnicomprensiva, sono inclusi i seguenti servizi:

<i>CRA</i>	<i>CENTRO DIURNO</i>
<i>podologia</i>	
<i>parrucchiera</i>	
<i>farmaci e parafarmaci, inclusi quelli a carico dell'utente</i>	<i>farmaci prontuario AVEN</i>
<i>trasporti ai presidi sanitari</i>	
<i>lavanderia</i>	
<i>soggiorno montano</i>	
<i>fisioterapia, se prescritta dal fisiatra</i>	<i>fisioterapia, se prescritta dal fisiatra</i>

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di corrispondere l'intero ammontare della retta alberghiera è possibile rivolgersi al Servizio Sociale Territoriale di residenza che valuterà in riferimento alla vigente "Disciplina della compartecipazione alla spesa dei servizi ed interventi socio assistenziali" dell'Unione, l'eventuale diritto ad un contributo integrativo.

In caso di assenza per ricoveri ospedalieri, malattia o assenza programmata con il servizio, per mantenere la conservazione del posto, la quota a carico dell'utente è pari al 45% della retta giornaliera.

Dopo n. 3 giorni consecutivi di malattia, l'ospite del Centro Diurno dovrà presentarsi, al momento della riammissione all'interno della Comunità, munito di certificato del proprio medico curante.

Ricoveri ospedalieri

Gli accompagnamenti in Pronto Soccorso avvengono di norma attraverso il servizio di 118 attivato dal personale della struttura stessa. Durante i ricoveri viene garantita esclusivamente per coloro privi di rete parentale, il lavaggio della biancheria sporca. Non è previsto lo svolgimento di alcun intervento a carattere assistenziale presso il reparto ospedaliero.

Informazioni, segnalazioni di disservizio e di gradimento

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla direzione della struttura dalle ore 8.30 alle ore 12.30 dal Lunedì al Venerdì o telefonicamente al seguente recapito telefonico 059/557097

Qualora non fosse possibile risolvere le eventuali insoddisfazioni dell'utente nelle vie informali, o su richiesta dell'interessato, è di prassi la compilazione di un apposito modulo di reclamo.

Il reclamo formale può essere fatto compilando un apposito modulo (allegato 1) e disponibile anche presso l'ufficio. Lo stesso modulo è utilizzabile per segnalazioni e suggerimenti. Il reclamo formale deve essere inoltrato al più presto e comunque non oltre 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo.

Il reclamo formale deve essere indirizzato al Direttore e può essere consegnato a mano all'Ufficio Amministrativo dell'Istituzione- via Mazzini n.81- 41043 Formigine , oppure inviato per:

- posta ordinaria*** allo stesso indirizzo,
- p.e.c.*** all'indirizzo istituzione@cert.distrettoceramico.mo.it

Fax al n. 059 5771679.

Nel trattamento dei reclami l'O. P. Castiglioni assicura la protezione dei dati personali come previsto dal D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm..

L'Istituzione si impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO, SUGGERIMENTI

Prot.

DATI IDENTIFICATIVI UTENTE

COGNOME..... NOME.....

NATO A.....PROVINCIA.....IL.....

DATI IDENTIFICATIVI (SE PERSONA DIVERSA DALL'UTENTE)

COGNOME..... NOME.....

NATO A.....PROVINCIA.....IL.....

RESIDENTE A..... PROVINCIA

VIA/PIAZZA..... N.°.....

CAP.....

TEL.

GRADO DI RELAZIONE CON L'OSPITE

RECLAMO SEGNALAZIONE DISSERVIZIO SUGGERIMENTO

OGGETTO.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali, solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita la presente reclamo e/o segnalazione ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

FIRMA

RICEVUTO IL - - / - - / - - - - DA.....

....