Villa
GAJ-CORRADI

CARTA DEI SERVIZI

“Facciamo buona
accoglienza alla vecchiaia,
teniamola cara.
Essa è prodiga di doni
se sappiamo trarne partito.
I frutti non hanno
tutto il loro sapore
se non nel momento in cui
sono del tutto maturi...”

Seneca

LETTERA DI BENVENUTO

Gentile Signora/e,
attraverso questo documento le diamo il benvenuto presso la Casa Residenza Anziani dell'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti Villa Gaj-Corradi.

Leggendolo potrà approfondire la conoscenza sui nostri Servizi, sugli obiettivi che intendiamo perseguire e sui principi guida e i valori che guidano il nostro lavoro.

È nostra volontà impegnarci a fare tutto il possibile per garantire prestazioni socio-assistenziali e sanitarie adeguate e di qualità, per comprendere e rispondere in modo attento e mirato alle esigenze dei nostri Anziani e per offrire loro una permanenza confortevole.

Lo Staff di VILLA GAJ-CORRADI
Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Dal 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi (CdS) quale ***strumento a tutela dei cittadini,*** attraverso il quale, ogni Ente o Azienda che eroga servizi, si impegna ad attivare un'efficace sistema di informazione rivolta ai propri utenti sulle prestazioni erogate, sulle regole di accesso al servizio e sulle modalità e gli standard di qualità che intende garantire e che si impegna a rispettare, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del proprio operato. Allo stesso tempo il documento conferma il diritto degli utenti al reclamo contro eventi o comportamenti che limitano la fruibilità del servizio e li mette nella condizione di valutare la qualità delle prestazioni di cui usufruisce.

QUESTA CARTA È IL NOSTRO PATTO DI QUALITÀ.

Attraverso il quale vogliamo trasmettere l'impegno di Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti - Emmaus a promuovere relazioni, con gli utenti e le loro famiglie, ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

CENNI STORICI

L'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti è un ente ecclesiastico civilmente riconosciuto retto da uno statuto approvato dal Presidente della Repubblica in data 29 Novembre 1968 impegnato nella gestione dei seguenti servizi:

EMMAUS

Centro Diocesano Servizi Anziani, è l'ente gestore delle Case di Residenza Anziani non autosufficienti: Villa San Bernardo, Villa Sant'Ilario e Villa Santa Clotilde. La CRA Villa Gaj Corradi fa parte dell'ODSBU dal 1 gennaio 2010.
Dal 1 gennaio 2023 tra le strutture gestite da ODSBU c'è anche la Casa di Riposo Villa Serena, struttura socio-assistenziale per anziani non autosufficienti di grado lieve.
A norma di Statuto, Emmaus è retta da un Consiglio di Amministrazione che ha poteri di ordinaria amministrazione.
Per le attività di straordinaria amministrazione, il Consiglio deve richiedere l'autorizzazione agli organi diocesani secondo le norme del diritto canonico.
L' Amministratore delegato, Legale Rappresentante dell'Ente, e i consiglieri del comitato esecutivo sono di nomina Vescovile.
La gestione delle attività di Emmaus è affidata al Direttore Generale che si avvale del supporto e della collaborazione di più figure professionali.

CENTRO SAN BENEDETTO

Casa per ferie a Misurina destinata a gruppi diocesani e a utenti privati.

I NOSTRI IMPEGNI

La nostra attenzione nel quotidiano è volta a:

- Sollevare le famiglie che da sole devono portare un peso troppo gravoso da sopportare sia psicologicamente che fisicamente;
- Creare un ambiente il più possibile familiare, per far sentire a proprio agio l'anziano in maniera tale che, dallo stesso, emergano tutte quelle potenzialità di cui ancora dispone;
- Dare sicurezza all'Ospite sotto il profilo sanitario, riabilitativo, socio-assistenziale e alberghiero;
- Accompagnare l'anziano in questa difficile fase della vita il più serenamente possibile.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

- Sono anziani non autosufficienti ed anche gli adulti, con età inferiore ai 65 anni, con patologie assimilabili a quelle geriatriche, non assistibili a domicilio a causa di problematiche assistenziali e sanitarie che necessitano di elevati livelli di aiuto, sostegno e protezione.

LA NOSTRA MISSION

La ***nostra struttura*** offre prestazioni di carattere socio assistenziale e sanitario a favore di persone anziane. Orienta le proprie attività al fine di garantire la dignità, migliorare la qualità della vita e mantenere, per quanto possibile, l'autonomia dei propri ospiti- residenti.

LA NOSTRA VISION

La ***CRA Villa Gaj-Corradi*** con la diffusione dei propri servizi, si propone come opportunità e risorsa per i cittadini anziani principalmente del territorio di Parma e per le famiglie che attraversano situazioni di difficoltà.
Attraverso il lavoro di tanti professionisti e sposando una scelta valoriale forte, vuole essere una realtà che tutti possano riconoscere, sia come erogatore di servizi, che come fonte sicura cui rivolgersi per ottenere informazioni, orientamento e supporto nell'assistenza delle persone anziane.

PRINCIPI E VALORI

Villa Gaj-Corradi nell'erogare i propri servizi si ispira ai seguenti principi e valori:

- ***Qualità delle cure***
  Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a carattere assistenziale, sanitario, riabilitativo e socio- ricreativo.
- ***Qualità della vita***
  Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso iniziative di carattere sociale, culturale e ricreativo.
- ***Centralità della persona***
  Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle condizioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione nel rispetto dei regolamenti.
- ***Uguaglianza***
  Garantire uguali opportunità di accesso e prestazioni.
- ***Efficienza e responsabilità***
  Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti.
- ***Sviluppo professionale***
  Promuovere a ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, in un processo di formazione continua.
- ***Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio***
  Ricercare e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.
- ***Apertura alla comunità***
  Facilitare l'accesso alla struttura delle persone esterne, offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli ospiti, nel rispetto dei regolamenti interni.
- ***Valorizzazione del ruolo dei famigliari***
  Favorire la partecipazione dei familiari alla vita della casa, informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno, mediante il loro coinvolgimento nel processo di cura e nel miglioramento del servizio.
- ***Partecipazione e volontariato***
  Valorizzare le forme di associazione e di volontariato, coinvolgendole nel raggiungimento dei fini istituzionali, nel rispetto dei regolamenti interni.

LA NOSTRA STRUTTURA

La CRA ***VILLA GAJ-CORRADI,*** ubicata nel comune di Sissa –Trecasali, è stata inglobata in data 1 gennaio 2010 nell'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti.
Questa struttura si compone di due nuclei e può accogliere 65 ospiti, di cui 1 accreditato e contrattualizzato con il Distretto di Fidenza, e 64 posti autorizzati a cui si accede tramite l'inserimento in una lista di attesa privata.

- All'interno della stessa è possibile usufruire di un'assistenza medica ed infermieristica nelle ore diurne mentre è presente una copertura socio-assistenziale nelle 24 ore.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

E' possibile accedere alle strutture O.D.S.B.U sia tramite il servizio sociale (posti accreditati) che privatamente (posti autorizzati).

L'AMMISSIONE SU POSTO ACCREDITATO

avviene previa formale autorizzazione da parte del Servizio Anziani del Distretto di Fidenza e viene regolato da specifici accordi (CONTRATTO DI SERVIZIO) tra la struttura e gli enti territoriali.

AMMISSIONE SU POSTO PRIVATO

Per accedere privatamente alla Casa Residenza Anziani dell'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti è necessario, invece, richiedere direttamente alla struttura la possibilità di inserimento nelle liste di attesa.

Per visitare la struttura e/o inserirsi nelle liste di attesa, è sufficiente prendere un primo contatto, anche telefonico, con il Coordinatore Responsabile di struttura, il quale è a disposizione per offrire tutte le informazioni necessarie sui criteri di ammissibilità per l'inserimento e per l'accoglienza.

É sempre consigliabile concordare con il Coordinatore un primo colloquio conoscitivo durante il quale effettuare una visita guidata della struttura e compilare la modulistica necessaria al formale inserimento in lista di attesa.

Le richieste di ammissione vengono valutate in relazione a seguenti criteri:

- Tipologia di camera disponibile;
- Patologia dell'ospite;
- Criticità della situazione familiare;
- Carico assistenziale.

RETTA

Le informazioni in merito alle tariffe giornaliere dell'anno in corso, per gli ospiti in regime autorizzato/privato, possono essere richieste direttamente al Coordinatore di struttura.
Il tariffario delle rette giornaliere è regolato in base alla tipologia di camera a disposizione (viene applicata una maggiorazione giornaliera in caso di camera singola).
Per le tariffe degli ospiti accreditati invece, la retta giornaliera applicata rispetta quanto stabilito dai Comuni di Fidenza e dalle direttive regionali in merito.
Sono sempre previste riduzioni in caso di assenza per ricovero ospedaliero.
Le informazioni in merito possono essere richieste direttamente al Coordinatore di struttura o lette sul regolamento generale esposto in struttura.
Ogni anno, a richiesta dell'interessato, si provvede al rilascio della dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni socio-assistenziali, al fine di ottenere i previsti benefici fiscali.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A norma di Statuto, Emmaus è retta da un Consiglio di Amministrazione che ha poteri di ordinaria amministrazione.
Per le attività di straordinaria amministrazione, il Consiglio deve richiedere l'autorizzazione agli organi diocesani secondo le norme del diritto canonico. L' Amministratore delegato, Legale Rappresentante dell'Ente, e i consiglieri del comitato esecutivo sono di nomina Vescovile.
La gestione delle attività di Emmaus è affidata al Direttore Generale che si avvale del supporto e della collaborazione di più figure professionali.

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE

La nostra C.R.A, quale struttura residenziale che eroga servizi socio-sanitari in Emilia-Romagna ha ottenuto regolare Autorizzazione al Funzionamento sulla base della Direttiva Regionale 564/2000, la quale stabilisce i requisiti e le caratteristiche strutturali, organizzative e funzionali necessarie alla sicurezza di utenti e personale.
La struttura è inoltre Accreditata ai sensi della Direttiva Regionale n. 514/2009, che fissa gli standard qualitativi dei servizi e regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori e ha sistema di gestione qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
Tali normative richiedono precise garanzie relativamente alla continuità assistenziale, alla qualità erogata e alla gestione e responsabilità unitaria del servizio, aspetti regolarmente verificati da parte di Organismi Tecnici deputati al controllo.

SERVIZI OFFERTI

COORDINAMENTO

- COR — COORDINAMENTO STRUTTURA
- RAS — COORDINAMENTO INFERMIERISTICO
- RAA — RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALE

AREA SANITARIA

- MEDICO DI MEDICINA GENERALE
- CONSULENZA MEDICO SPECIALISTICA
- ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- FISIOTERAPISTA
- SERVIZIO PSICOLOGICO

AREA ASSISTENZIALE

- OSS — OPERATORE SOCIO SANITARIO

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

- LABORATORI MANUALI E OCCUPAZIONALI
- ATTIVITÀ COGNITIVE
- ATTIVITÀ RICREATIVE
- ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO
- ATTIVITÀ CON MUSICA

SERVIZI EXTRA

- PARRUCCHIERE E BARBIERE
- PODOLOGO

SERVIZI RELIGIOSI

- SERVIZI RELIGIOSI
- ASSISTENZA SPIRITUALE

SERVIZI ALBERGHIERI

- RISTORAZIONE
- LAVANDERIA
- ARIA CONDIZIONATA
- AMPIO GIARDINO INTERNO
- SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI E MANUTENZIONE

L'EQUIPE

COORDINATORE RESPONSABILE (COOR)

La responsabilità dell'organizzazione e dello svolgimento del servizio è in capo al ***Coordinatore Responsabile di struttura*** il quale, al fine di permettere quanto indicato come impegno nella Carta dei Servizi, si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali previste, ognuna negli specifici ambiti di intervento e responsabilità professionale.

L'impegno che il Coordinatore assume nei confronti di ogni anziano ospitato, di ogni familiare, amministratore di sostegno o tutore, è di ***assicurare la massima disponibilità a rispondere, insieme ai propri collaboratori, ad ogni richiesta di chiarimento o approfondimento di quanto indicato nel presente documento.***

Si impegna inoltre a vigilare affinché venga ***assicurata la qualità della vita*** ed il benessere complessivo degli utenti, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre inoltre alla definizione della programmazione di tutte le attività ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio. In quanto garante della gestione complessiva della struttura e della verifica della qualità dei servizi erogati, è il referente a cui segnalare eventuali disservizi al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento.

RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE (RAS)

Nella Struttura opera un ***Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS)*** titolare del coordinamento e del corretto svolgimento delle attività di tipo sanitario e riabilitativo. Tale figura collabora strettamente con il Coordinatore di struttura per il raggiungimento del ***buon funzionamento del servizio.*** Esso pianifica le attività sanitarie e riabilitative verificando il loro corretto svolgimento e favorendo l'integrazione con le altre figure professionali.
Al RAS compete la ***responsabilità dell'organizzazione e dell'indirizzo metodologico ed operativo dell'equipe sanitaria.***
Collabora inoltre alla corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio, con particolare riferimento alle attività cliniche. E' il punto di riferimento a cui rivolgersi per tutte le informazioni di carattere sanitario.

RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI (RAA)

Il Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) collabora strettamente, per quanto di sua competenza, con il Coordinatore di struttura.
Tale figura professionale lavora al fine di ***promuove la qualità della vita ed il benessere complessivo degli anziani ospiti della struttura, coordinando le attività degli OSS che operano nell'unità organizzativa / nucleo di competenza.*** Al RAA compete la responsabilità dell'organizzazione e dell'indirizzo metodologico ed operativo dell'equipe degli operatori socio-sanitari.
Esso pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento dei programmi di lavoro e favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria, con gli animatori e con i referenti dei servizi alberghieri.
Collabora inoltre alla corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio, con particolare riferimento alle attività assistenziali e ai servizi alberghieri.
E' il punto di riferimento a cui rivolgersi per tutte le informazioni di carattere assistenziale.

ASSISTENZA MEDICA

Gli anziani ospitati presso la nostra CRA hanno la possibilità di poter usufruire dell'assistenza medica, ***scegliendo come proprio Medico di Diagnosi e Cura, il professionista incaricato dall'Azienda Sanitaria quale Medico della C.R.A.*** Il Medico operante presso la struttura garantisce la propria presenza dal lunedì al venerdì, mentre nel fine settimana, notte e festivi ed in caso di emergenza, viene contattata la guardia medica. Su prescrizione del Medico Curante è possibile ricevere consulenze medico specialistiche direttamente all'interno della struttura. La scelta del Medico incaricato per la struttura non è da considerarsi un obbligo. Viene rispettata ogni diversa volontà espressa dallo stesso ospite o dai familiari all'atto di ammissione, per cui ***ogni anziano ha la possibilità di continuare a farsi curare dal proprio Medico di famiglia all'interno della struttura,*** purché tale professionista garantisca la presa in carico e la collaborazione con l'equipe, nonché la disponibilità a visite in struttura secondo quanto previsto da normativa vigente.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli ***Infermieri*** sono i professionisti sanitari, abilitati a norma di legge, che ***si occupano degli anziani in relazione agli aspetti dell'assistenza generale infermieristica.***
Il personale infermieristico è ***presente in ogni reparto e collabora con le altre figure professionali in particolar modo con il Medico,*** seguendo le indicazioni da esso impartite.
Essi garantiscono il monitoraggio clinico degli anziani, la corretta preparazione dei farmaci e la relativa somministrazione.
Sono inoltre responsabili della gestione e della conservazione dei farmaci e dell'applicazione delle procedure e dei protocolli sanitari previsti.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

I ***fisioterapisti*** sono i professionisti sanitari, abilitati a norma di legge, che ***si occupano degli aspetti legati alla riabilitazione e alla rieducazione motoria degli anziani.*** Sulla base di quanto definito dagli obiettivi del progetto assistenziale di ogni singolo anziano viene stabilito un percorso riabilitativo specifico. I progetti riabilitativi sono mirati al mantenimento e ove possibile al recupero delle autonomie e delle capacità psicomotorie dei nostri Ospiti.
Possono essere previsti interventi riabilitativi individuali o anche di gruppo.
La nostra struttura è dotata di palestra attrezzata, dove le attività di riabilitazione vengono svolte quotidianamente dal lunedì al venerdì.

SERVIZIO PSICOLOGICO

La fase ***dell'inserimento in Struttura può costituire un momento di particolare difficoltà*** sia per l'anziano che si trova a dover accettare e gestire l'adattamento ad un nuovo ambiente, sia per il familiare che può subire l'influsso sfavorevole di stati emotivi negativi legati alla scelta intrapresa. Anche gli operatori di Struttura possono incorrere in alcuni momenti di difficoltà lavorativa tipici delle professioni sanitarie e di aiuto, ed aver così bisogno di un supporto emotivo momentaneo.
Il servizio psicologico interno, condotto da professionista a norma di legge ed attivo in tutte le Ville in giornate specifiche, ***è rivolto agli ospiti-residenti, ai loro familiari e a tutti i dipendenti*** e si articola nella duplice possibilità di richiedere un colloquio individuale su appuntamento o di partecipare ad incontri periodici programmati e strutturati per tematiche specifiche e supervisioni di gruppo.

ASSISTENZA DI BASE

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari degli anziani non autosufficienti favorendone il benessere e l'autonomia.
Tali prestazioni vengono effettuate da Operatori Socio Sanitari dotati di specifico titolo professionale che operano prestando attenzione alla corretta rilevazione dei bisogni, fornendo il conseguente aiuto necessario nello svolgimento delle attività quotidiane e nel supporto relazionale.
Questo viene garantito sia attraverso interventi individuali che coordinati con quelli di altre figure professionali.

L'Opera Diocesana si impegna a garantire un'adeguata presenza di personale O.S.S. nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in riferimento ai parametri del case-mix degli ospiti.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Il Servizio di Animazione ha l'importante funzione di stimolare negli anziani il mantenimento degli interessi sociali e di ricreazione e di favorire l'espressione di capacità affettivo-relazionali.
Agli animatori spetta il compito di valorizzare la persona anziana, facendo emergere quello che ancora può dare a sé stessa e agli altri, nonché aiutarla ad inserirsi nella struttura favorendo i rapporti interpersonali.

L'animazione mira altresì al mantenimento del ***legame con i familiari e delle relazioni con l'esterno.*** Le attività sono definite e programmate nel rispetto delle caratteristiche e degli interessi degli anziani e diversificate a seconda del gruppo di ospiti che vi partecipano.

Tali attività si integrano con le attività sanitarie e assistenziali con ***l'obiettivo di valorizzare la persona nella sua globalità.*** Il servizio si avvale anche della collaborazione di volontari che dedicano il loro tempo ad allietare e rallegrare gli anziani.

Attraverso il servizio animazione, la struttura si prefige un duplice obiettivo:
1. incentivare e stimolare interessi, partecipazione, coinvolgimento in attività sociali, ludiche e ricreative;
2. favorire la promozione della cultura e dell'animazione sociale, dando un'immagine nuova, diversa allo spazio e al contesto, per svolgere insieme agli ospiti-residenti ogni tipo di lavoro adatto alla loro condizione psico-fisica.
3. All'interno della struttura è possibile contare sul prezioso aiuto di diversi volontari che prestano il loro servizio per allietare e rallegrare gli anziani.

VILLA GAJ-CORRADI METTE A DISPOSIZIONE DEI PROPRI OSPITI

CAMERE

Le stanze messe a disposizione degli ospiti possono essere singole o doppie e sono dotate di bagno attrezzato e di arredamento progettato per le varie esigenze.
In caso di richiesta viene data la possibilità di personalizzare la propria stanza con oggetti (quadri/foto) o piccolo mobilio di proprietà, per rendere l'ambiente il più familiare possibile.

SPAZI COMUNI

All'interno delle strutture vi è la disponibilità di spazi comuni dedicati alle attività di socializzazione.
Questi ambienti, privi di barriere architettoniche e dotati di idonei impianti di condizionamento dell'aria (riscaldamento/raffrescamento) sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari anche per momenti di visita.

SALA RISTORO

La struttura dispone di una sala ampia e luminosa con spazi e arredi funzionali alle esigenze degli anziani, anche in carrozzina.

PALESTRA

La struttura dispone di una palestra dedicata alle attività fisioterapiche, attrezzata con ausili specifici per la riabilitazione e la riattivazione motoria. Le attività riabilitative possono svolgersi sia in palestra che in stanza in base alle esigenze e necessità dell'ospite.

CHIESA

All'interno della struttura è presente la Cappella a disposizione di ospiti e familiari per i momenti di preghiera.

SPAZI VERDI

La struttura gode della possibilità di un ampio portico, di giardini e parco recintati. Tutti gli spazi verdi sono a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per passeggiate all'aperto in totale sicurezza.
All'interno del giardino possono anche essere attività di animazione e socializzazione.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA

Gli Ospiti, nel rispetto del proprio credo e qualora lo desiderino, possono partecipare alle ***iniziative di carattere religioso*** organizzate all'interno dei servizi.
Con particolare cura vengono celebrate, normalmente dal Sacerdote della Parrocchia di Trecasali, ma talvolta anche da Sacerdoti esterni, le funzioni religiose nella Cappella e tali momenti di preghiera sono aperti anche ai familiari e a coloro che non sono ospiti delle C.R.A.
Gli orari delle funzioni religiose e i programmi delle stesse sono esposti all'esterno di ogni Cappella.
Nel rispetto delle diversità individuali, vengono considerate e rispettate le diverse credenze religiose e viene lasciata piena libertà di scelta al singolo, senza che venga imposto alcun obbligo di partecipazione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Opera Diocesana riconosce come suo impegno la ***verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.*** Per mantenere questo impegno si avvale della collaborazione degli utenti, a cui riconosce e garantisce modalità di tutela, che si esplica mediante il diritto degli Ospiti, dei loro familiari e/o tutori, a presentare osservazioni, segnalazioni o reclami contro atti o comportamenti che, a loro avviso, neghino o limitino la regolare fruibilità delle prestazioni fornite, oppure siano lesivi dei diritti di dignità e riservatezza degli ospiti.

L'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP), svolge un ruolo di riferimento al fine di favorire la conoscenza delle attività e delle prestazioni erogate dalle strutture, garantire la raccolta delle istanze da parte degli ospiti e dei loro familiari e preparare un rapporto semestrale al fine di valutare il grado di soddisfazione.

Per chi non volesse rivolgersi direttamente all' ***URP,*** la struttura mette a disposizione schede per eventuali segnalazioni, reclami o elogi, facilmente reperibili all'ingresso e di facile compilazione.
La segnalazione può rimanere anonima, ma ne viene garantita la presa in carico.

URP:
Orari di apertura: 8-16 (esclusi i festivi e prefestivi)
Sito: ***www.operadiocesanasanbernardo.it***
Email: ***urp@operadiocesanasanbernardo.it***
Recapiti telefonici: 0521 641821 - 0521 641815
Fax: 0521 642116

SERVIZI ALBERGHIERI

I servizi alberghieri sono tutti compresi nella retta e si compongono di: ***Ristorazione - Lavanderia - Manutenzione - Pulizia e sanificazione degli ambienti.***
Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni complessive indispensabili alla realizzazione ed al mantenimento di un ambiente di vita sano e confortevole, sia per gli anziani, che per il personale, che per i familiari ed i visitatori. Tali servizi sono affidati in parte (Manutenzione) direttamente al personale dipendente, in parte, attraverso esternalizzazioni a ditte esterne adeguatamente qualificate. I servizi esternalizzati sono controllati tramite verifiche pianificate ed effettuate dal personale ***dell'Opera Diocesana.***

SERVIZIO RISTORAZIONE

Questo servizio viene garantito nel rispetto delle regole in materia di salute e sicurezza degli alimenti. ***Il servizio ristorazione è stato esternalizzato ed affidato da tempo ad una azienda specializzata nel settore.*** Viene garantita attenzione al rispetto dei bisogni di ogni ospite e i menù vengono proposti dopo approvazione di un Dietista. Gli stessi ***sono stati formulati in menù settimanali che si alternano ogni 4 settimane e si differenziano tra "primavera/estate" e "autunno/inverno".*** Il menù settimanale è esposto e ben visibile in ogni struttura in prossimità dell'ingresso della sala ristorazione. Per garantire una corretta ed adeguata alimentazione anche a coloro che presentano problematiche legate all'assunzione degli alimenti è possibile preparare e somministrare le stesse pietanze del giorno in consistenza morbida o frullata.

SERVIZIO DI PULIZIA

Questo servizio ***è gestito da un'azienda esterna specializzata.***
Le prestazioni vengono erogate quotidianamente e in diversi momenti della giornata. Il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è parametrato su specifici standard di servizio. La struttura inoltre assicura i servizi di ***disinfestazione e derattizzazione*** con cadenze predefinite ed al bisogno.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il Servizio ***gestisce il lavaggio ed il rifornimento della biancheria*** piana necessaria e delle spugne. Al momento dell'inserimento in struttura viene sollecitato ai familiari di fornire un numero sufficiente di indumenti personali dell'utente per far fronte alle sue necessità.
Viene inoltre richiesto, come da regolamento interno, la numerazione di ogni indumento personale con numero identificativo assegnato al momento dell'ammissione.
Il lavaggio degli indumenti personali è a carico della struttura ed è compreso nella retta. La lavanderia non prende in carico il lavaggio di capi in lana e capi in seta.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Le strutture garantiscono la manutenzione ordinaria e straordinaria degli ambienti e delle attrezzature di proprietà, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con aziende esterne specializzate.

PERSONALIZZAZIONE DELLA STANZA

Presso le strutture è possibile, in caso di richiesta, ***personalizzare la propria stanza con oggetti (quadri/foto) o piccolo mobilio di proprietà per rendere l'ambiente il più familiare possibile.***
Tale richiesta è da concordare preventivamente con il Coordinatore di struttura.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Gli ospiti possono usufruire del ***servizio di parrucchiere*** erogato da professionisti del settore presenti con cadenza di norma settimanale.
L'accesso a questa prestazione viene concordata con il RAA del proprio reparto.
Una volta al mese il servizio di taglio e piega è incluso nella retta.
I servizi aggiuntivi sono a pagamento sulla base dei prezzi dichiarati dal professionista.

SERVIZIO DI PODOLOGO

Gli ospiti possono altresì servirsi del ***servizio di podologia erogato in struttura da una professionista in possesso di specifico titolo abilitante.*** Viene garantita una presenza di norma mensile. Anche l'accesso a questo servizio è da concordarsi con il RAA ed il costo è compreso nella retta.

SERVIZI AGGIUNTIVI

- ***Televisione***

Il salone dispone di un televisore, nelle camere è possibile tenere un proprio apparecchio televisivo.

- ***Distributori automatici di bevande***

Distributori di bevande calde e fredde sono dislocati nelle aree di ristoro.

- ***Telefoni***

Ogni camera è predisposta all'utilizzo del telefono e prevede attacchi idonei all'utilizzo di telefoni cellulari.

- ***Tablet***

L'animatrice è dotata di un Tablet per l'organizzazione di videochiamate tra ospiti-residenti e famigliari. Lo strumento è inoltre dotato di un'applicazione di messaggistica all'interno della quale è stata creata una chat , in cui i famigliari che hanno espresso il consenso vengono inseriti e resi partecipi di informazioni/notizie/avvisi riguardanti la villa.

- ***Giardini, cortili e parco***

Gli spazi all'aperto sono a disposizione di ospiti e familiari.

- ***Custodia di beni personali***

Le strutture offrono la possibilità di custodire piccoli oggetti di valore o piccole somme di denaro nel rispetto del regolamento interno.
Si sconsiglia il possesso di oggetti o denaro non in custodia.
La Struttura non si assume la responsabilità di eventuali furti.

- ***Riscaldamento/Raffrescamento***

Tutti i reparti e gli spazi comuni sono dotati d' impianti di condizionamento (riscaldamento/raffrescamento) dell'aria.

ATTIVITA'

IL P.A.I. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Il P.A.I., o piano assistenziale individualizzato, ***è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere dell'ospite:*** è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'anziano accolto nella struttura; è un documento condiviso, sottoscritto, quando possibile, dall'ospite o dal familiare / tutore.

L'equipe della Casa Residenza Anziani, in collaborazione con i familiari, definisce, per ogni anziano ospite, uno specifico percorso progettuale che inizia dal momento dell'ingresso in struttura.

Dopo un iniziale periodo di osservazione delle abilità e delle capacità residuali dell'anziano, sia in ambito funzionale, sociale, che cognitivo, ogni professionista dell'equipe multidisciplinare esprime, in una specifica riunione dedicata al caso, le proprie riflessioni tecniche e i risultati dei test valutativi svolti.

Il PAI viene compilato dall'equipe di lavoro entro un mese dall'ingresso e successivamente con cadenza periodica, secondo le esigenze dell'assistito, ma almeno due volte all'anno.

Il PAI comprende:

- La valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dai Medici di Medicina Generale (MMG);
- La valutazione dell'assistenza effettuata dagli Infermieri con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura dell'ospite;
- La valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dal fisioterapista;
- La valutazione (quando prevista) degli aspetti psichici ed emotivi espressa dallo psicologo;
- La valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata dall'Animatore.

Nel P.A.I devono essere individuati obiettivi misurabili e quantificabili inerenti la cura e l'assistenza dell'ospite, che vengono perseguiti dall'equipe multidisciplinare e sottoposti a verifica periodica: il P. A.I. viene infatti applicato per un periodo di durata prestabilita, che tuttavia può subire delle variazioni nel caso si riscontrino sostanziali modifiche nello stato di salute dell'ospite.

Il Piano Assistenziale Individuale tiene conto delle necessità individuali dell'anziano e della sua famiglia.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo di un anziano all'interno della ***Casa Residenza*** segue, in linea generale, la seguente programmazione.

Tuttavia, ogni Ospite, prevede un'assistenza individualizzata sulla base di quanto definito nel ***P.A.I.***

6.00	**-**	**10.00 circa**	*Alzate mattutine e bagni settimanali*
7.30	**-**	**8.45**	*Prima Colazione*
8.45	**-**	**11.00**	*Attività di Riabilitazione individuali o di gruppo*
9.00	**-**	**12.00**	*Attività di socializzazione e ricreazione*
12.00	**-**	**13.00**	*Pranzo*
13.00	**-**	**14.00**	*Riposo Pomeridiano*
13.00	**-**	**15.30**	*Attività di Riabilitazione o Socializzazione individuale*
14.00	**-**	**15.30 circa**	*Alzate pomeridiane*
15.30	**-**	**16.30**	*Merenda*
15.30	**-**	**18.00**	*Attività di socializzazione e ricreazione*
18.15	**-**	**19.30**	*Cena*
19.30	**-**	**in poi**	*Riposo*

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Per il corretto funzionamento organizzativo della casa residenza anziani, e al fine di evitare problematiche interne di varia natura, sono state definite alcune regole raccolte all'interno del documento denominato ***"Regole generali di buona convivenza".*** Una copia del documento viene consegnata all'ospite e/o al familiare all'ingresso in struttura.

Lo stesso è, affisso nelle bacheche della struttura.

Le relazioni tra operatori utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di ***rispetto e cortesia,*** finalizzati anche a facilitare un corretto svolgimento del servizio.

Tutto il personale interno ed anche quello dei servizi esternalizzati è tenuto ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il Coordinatore Responsabile della struttura in collaborazione con le altre figure di responsabilità, ha il compito di vigilare sul clima interno ed eventualmente mettere in atto azioni volte a tutelare la correttezza delle relazioni.

RUOLO DEL FAMILIARE

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'equipe di lavoro, proprio perché essi costituiscono parte integrante della storia dell'anziano e sono i primi conoscitori della storia, delle abitudini di vita e dei bisogni.
Il loro coinvolgimento nella definizione del PAI è importante.

I familiari hanno un ruolo decisivo, accanto all'equipe, nel determinare la qualità della relazione e della cura ed il raggiungimento degli obiettivi.
I componenti dell'equipe, ognuno per la propria competenza, si impegnano a supportare i familiari attraverso una comunicazione puntuale sull'andamento del progetto di cura e nello specifico sugli aspetti di assistenza alla persona e sanitari e su tutti gli interventi o le strategie comportamentali che si rivelano efficaci con l'anziano nella gestione delle diverse attività della vita quotidiana.

Sono previsti nell'organizzazione sistematici momenti di incontro finalizzati all'ascolto, alla condivisone e alla piena integrazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani Ospiti:

- ***Riunioni per la progettazione e verifica dei PAI***
- ***Incontri e colloqui individuali***
- ***Riunioni periodiche di gruppo***

Oltre agli incontri previsti come da organizzazione, il personale, ognuno per la propria area di competenza, resta a disposizione dei familiari, su appuntamento, o via e-mail, o attraverso colloquio telefonico, per chiarimenti, informazioni, comunicazioni e quant'altro risulti necessario per favorire il miglior flusso comunicativo.

STANDARD DI QUALITÀ

L' O.D.S.B.U. ritiene che la propria missione consista nel fornire all'anziano ospite le cure migliori ed un ambiente umano il più possibile sereno.

Le strategie organizzative, tenuto conto delle risorse disponibili, sono improntate ad un continuo miglioramento in vista della soddisfazione dell'ospite, nel rispetto delle scelte del personale sanitario, sociale e assistenziale.

Considerando il percorso dell'ospite all'interno della struttura e i suoi contatti con gli erogatori dei servizi, si possono identificare quattro aree per le quali sono stati individuati degli indicatori di qualità e i rispettivi standard da garantire:

- ***Area della residenzialità o strutturale***
- ***Area delle prestazioni offerte***
- ***Area del metodo di lavoro***
- ***Area della comunicazione***

AREA DELLA RESIDENZIALITÀ STRUTTURALE

	Standard di qualità
Funzionalità degli ambienti	Assenza di barriere architettoniche
Comfort delle camere	Tutte le camere dispongono di bagno e ogni nucleo è dotato di idoneo impianto di condizionamento dell'aria (riscaldamento e raffrescamento)
Facilitazioni del contatto con parenti e conoscenti	***Orario visite: 8.00 – 20.00*** Possibilità per i parenti di pranzare con l'ospite previa prenotazione e di assistere il proprio caro, previo accordo con il Coordinatore della struttura, nelle ultime ore di vita, in qualsiasi orario anche notturno.
Supporti tecnologici	Ogni reparto/responsabile è dotato di postazione informatizzata

AREA PRESTAZIONI OFFERTE

Fattore di qualità	*Standard di qualità*
Continuità e personalizzazione dell'assistenza medica	Assistenza medica garantita da Medico di Medicina Generale.
Visite mediche di controllo periodiche	Visite mediche di controllo preventivamente schedulate ed effettuate, in ogni caso, tutte le volte che se ne vede la necessità.
Personalizzazione degli interventi	Per ogni ospite viene redatto il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) .
Verifica periodica del PAI	Ogni PAI viene verificato almeno semestralmente.
Costante mobilizzazione dell'ospite	Gli ospiti vengono alzati la mattina, (tranne naturalmente coloro che sono temporaneamente impossibilitati per ragioni di salute) e dopo l'eventuale riposo pomeridiano oltre che correttamente movimentati durante le ore notturne.
Fornitura dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza	Sempre garantita. É in dotazione o prontamente disponibile, un'appropriata selezione di farmaci da prescrivere o da ordinare. La prescrizione, l'ordinazione e la somministrazione sono guidati da politiche e procedure. É in uso un sistema di dispensazione dei farmaci nella giusta dose per la persona giusta, al momento giusto.
L'organizzazione predispone l'assistenza e i servizi di accompagnamento alla morte	I bisogni unici delle persone morenti sono riconosciuti e rispettati all'interno dell'organizzazione. L'accompagnamento alla morte fornito dall'organizzazione prende in considerazione i bisogni delle persone morenti. Il personale viene sensibilizzato ai bisogni delle persone in fin di vita.
La valutazione e la gestione del dolore sono strutturate in modo da soddisfare i bisogni della persona e supportare l'assistenza e i servizi erogati	L'organizzazione ha attivato dei processi per una appropriata valutazione e gestione del dolore. Laddove opportuno, l'organizzazione provvede all'educazione del personale per assistere persone con esigenze di gestione del dolore.
Tempi di riconsegna dei capi di vestiario da parte del Guardaroba	Tempo di riconsegna: entro 7 giorni.

AREA METODO DI LAVORO

Fattore di qualità	*Standard di qualità*
Frequenza degli incontri per il passaggio di informazioni tra personale socio-assistenziale e infermieri	"Passaggio delle consegne" quotidiano attraverso l'uso di gestionale e di quaderni specifici per i medici, gli infermieri e gli operatori di base.
Periodicità delle riunioni multisciplinari di Nucleo e di internucleo	Riunioni settimanali di verifica, programmazione, discussione di problemi contingenti. Sono previste riunioni di nucleo per la discussione e risoluzione di eventuali problemi specifici.
Competenza e aggiornamento del personale socio-assistenziale	Incontri di formazione permanente.
Gestione e miglioramento della qualità	I responsabili del governo e della guida dell'organizzazione prendono parte alla pianificazione e al monitoraggio di un programma di gestione e miglioramento della qualità.
Qualifiche e formazione del personale	Le responsabilità di ciascun membro del personale sono definite in una descrizione aggiornata del profilo professionale. Tutti i membri del personale sono orientati all'organizzazione e alle responsabilità specifiche del proprio profilo professionale. I membri del personale che forniscono assistenza sanitaria e altri operatori identificati dall'organizzazione frequentano costantemente corsi di formazione.

AREA DELLA COMUNICAZIONE E DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	*Standard di qualità*
Riconoscibilità del personale a contatto con gli ospiti	Il personale che ha contatti con gli ospiti è identificabile tramite il tesserino di riconoscimento.
Soggetti a cui viene distribuita la Carta dei Servizi	Distribuzione della Carta dei Servizi a tutti gli ospiti e a tutti gli Uffici e gli Enti interessati (Comune, Aziende sanitarie e ospedaliere, Piano di Zona, associazioni di volontariato).
Rilevazione della soddisfazione dell'ospite, dei parenti e degli operatori	Indagini periodiche attraverso appositi questionari.
Restituzione dei risultati delle indagini di soddisfazione	Comunicazione dei risultati attraverso incontri specifici.
Possibilità di segnalare disfunzioni, elogi, reclami e suggerimenti	Esistenza di appositi moduli.

CONSENSO INFORMATO

L'ospite, o chi ne ha la sua tutela, ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari e dal Medico, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole.

Nel caso in cui sia necessario un intervento urgente, il medico agirà nell'interesse del malato a termini di legge anche senza consenso.

ATTUAZIONE DEL REG. (UE) 2016/679 GDPR SULLA PRIVACY E SUCCESSIVE MODIFICHE

Emmaus tratta i dati personali e sensibili degli ospiti nel pieno rispetto della normativa vigente. I dati forniti, o acquisiti attraverso certificazioni mediche nel corso di accertamenti o visite o da altre fonti, saranno trattati nel rispetto del ***GDPR*** sulla privacy e degli obblighi di riservatezza a cui è tenuto il personale.

Tali dati, tra cui sono ricompresi i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute, saranno oggetto di trattamento solo previo consenso dell'interessato o di chi ne ha la tutela.

EMERGENZA COVID-19

L'O.D.S.B.U. ha garantito per tutto il periodo pandemico e continua a garantire a tutt'oggi l'aderenza a tutte le disposizioni di legge, regionali e nazionali, necessarie a contenere la diffusione dell'epidemia da COVID-19.

ATTUAZIONE DEL D. LGS. 81/2008 SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

L'O.D.S.B.U. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un piano di emergenza con le specifiche procedure operative in grado di essere messe in atto tempestivamente e in modo preordinato.
Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ***Ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, etc.)***
- ***Portare soccorso alle persone eventualmente colpite;***
- ***Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni e i rischi;***
- ***Diminuire lo stress da lavoro correlato.***

Il personale è specificatamente addestrato, ha frequentato e viene costantemente aggiornato anche per mezzo di idonei corsi formativi tenuti dai Vigili del Fuoco di Parma.

VILLA GAJ-CORRADI
Autostrada A1
Fornasazza
Quartiere
Benedetta
Cornocchio
Beneceto
PARMA
Crocetta
Certosa
San Lazzaro
Casello
Marinelli
Castagnola
Cinghio
Marore
Antognano
Coloreto
Fontanini
Alberi
Malandriano

COME RAGGIUNGERCI

VILLA GAJ-CORRADI
Via Gaj-Artusi n° 3, 43018 Sissa Trecasali Parma (Pr)
tel. +39 0521 878715 fax +39 0521 878637

- ***DA PARMA:***

(direzione Nord) direzione Case Nuove poi a seguire Paradigna.
A San Polo svoltare a sinistra per San Siro e poi a Sant. Andrea a Sera.
In prossimità di Case Obbi svoltare a destra e successivamente
a destra in Via Ponticella

- ***DA MODENA/REGGIO EMILIA:***

(Autostrada Al direzione Parma) uscita Parma Centro, prendere la direzione Case Nuove poi a seguire Paradigna. A San Polo svoltare a sinistra per San Siro e poi a Sant. Andrea a Sera. In prossimità di Case Obbi svoltare a destra e successivamente a a destra in Via Ponticella

- ***DA PIACENZA:***

(Autostrada Al direzione Parma) uscita Parma Centro, prendere la direzione Case Nuove poi a seguire Paradigna. A San Polo svoltare a sinistra per San Siro e poi a Sant. Andrea a Sera. In prossimità di Case Obbi svoltare a destra e successivamente a destra in Via Ponticella

La sede amministrativa e legale dell'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti, è raggiungibile:

- ***DA PARMA:*** direzione Sud, percorrere la Strada Traversetolo, in località Porporano svoltare a destra in Via Bodrio n. 14
- ***DA MODENA/REGGIO EMILIA:*** Autostrada A1 direzione Parma, uscita Parma Centro, Tangenziale Sud Uscita n° 17 Traversetolo, in località Porporano svoltare a destra in Via Bodrio n. 14
- ***DA PIACENZA:*** Autostrada A1 direzione Parma, uscita Parma Centro, Tangenziale Sud Uscita n° 17 Traversetolo, in località Porporano svoltare a destra in Via Bodrio n. 14

Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti

Emmaus Case Residenza Anziani

Sede amministrativa e legale:
Via Bodrio, n. 14 - Località Porporano - 43123 Parma (Pr)
tel. +39 0521 641815 +39 0521 642041 - fax +39 0521 642116

http://www.operadiocesanasanbernardo.it
info@operadiocesanasanbernardo.it

Rev. del 24 febbraio 2023