

Convivenza per Anziani  
Maria Ausiliatrice e San Paolo

- onlus -



*Carta dei Servizi*

CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Febbraio 2022 Rev.05

## Come contattarci

➤ Tramite posta all'indirizzo:

Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo - Onlus  
CRA Via Carlo Zucchi, 8 • 40134 BOLOGNA

➤ Tramite internet:

Per informazioni amministrative: [segreteria@mausiliatrice.191.it](mailto:segreteria@mausiliatrice.191.it)

Per informazioni assistenziali/sanitarie: [s.prati@mausiliatrice.191.it](mailto:s.prati@mausiliatrice.191.it)

➤ Telefonicamente:

Centralino: 051/436424

Fax: 051/6143369

Videochiamate: 347 7936418 (Whats App)

Edizione: Febbraio 2022

*Gentile Signora/e*

*Siamo lieti di presentarLe la Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo - Onlus- struttura all'avanguardia nel campo dell'assistenza agli anziani.*

*Offriamo ai nostri ospiti attenzione, cura e considerazione con una intensità e una continuità non sempre raggiungibili in famiglia, ove sempre più spesso impegni di lavoro, problemi sanitari o altro mettono i componenti più giovani in difficoltà nell'affrontare un compito così gravoso e delicato come quello di assistere un anziano.*

*Alla Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo l'affetto dei familiari si unisce alle nostre premure e si arricchisce della nostra esperienza pluriennale, per fare in modo che la vita risulti ancora piena di interessi anche quando la forza, la prestanza e l'abilità degli anni migliori se ne sono andate.*

*Il nostro impegno quotidiano è descritto nelle pagine successive, affinché possa trovare tutte le informazioni utili per conoscerci meglio ed apprezzarci.*

## *Se un giorno mi vedrai vecchio*

*Se mi sporco quando mangio e non riesco a vestirmi... abbi pazienza, ricorda il tempo che ho trascorso ad insegnartelo.*

*Se quando parlo con te ripeto sempre le stesse cose, non mi interrompere... ascoltami,*

*quando eri piccolo dovevo raccontarti ogni sera la stessa storia finché non ti addormentavi.*

*Quando non voglio lavarmi non biasimarmi e non farmi vergognare...*

*ricordati quando dovevo correrti dietro inventando delle scuse perché non volevi fare il bagno.*

*Quando vedi la mia ignoranza per le nuove tecnologie, dammi il tempo necessario e non guardarmi con quel sorrisetto ironico ho avuto tutta la pazienza per insegnarti l'abc.*

*Quando ad un certo punto non riesco a ricordare o perdo il filo del discorso... non ti innervosire,*

*la cosa più importante non è quello che dico ma il mio bisogno di essere con te.*

*Quando le mie gambe stanche non mi consentono di tenere il tuo passo non trattarmi come fossi un peso,*

*vieni verso di me con le tue mani forti come l'ho fatto con te quando muovevi i tuoi primi passi.*

*Un giorno scoprirai che nonostante i miei errori ho sempre voluto il meglio per te, che ho tentato di spianarti la strada.*

*Dammi un po' del tuo tempo,*

*dammi un po' della tua pazienza,*

*dammi una spalla su cui poggiare la testa allo stesso modo in cui io l'ho fatto per te.*

*Aiutami a camminare, aiutami a finire i miei giorni con amore e pazienza*

*in cambio io ti darò un sorriso e l'immenso amore che ho sempre avuto per te.*

*Ti amo figlio mio.*

# INDICE

	Pag. 01
Presentazione	
	Pag. 04
Chi siamo, un impegno etico radicato nel tempo	
	Pag. 10
I nostri servizi e a chi sono rivolti	
	Pag. 13
Modalità di accesso alla struttura	
	Pag. 14
Che cosa significa per noi assistenza	
	Pag. 14
Con l'aiuto di persone preparate e disponibili	
	Pag.25
Nel rispetto di alcune regole comuni	
	Pag.28
Per venire incontro agli ospiti e alle famiglie	

## Chi siamo, un impegno etico radicato nel tempo

La presente carta dei servizi illustra le caratteristiche e le disponibilità della casa residenza anziani non autosufficienti *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo*.

La stima di cui questa casa ha sempre goduto presso le persone che la frequentano, siano essi familiari, parenti, amici degli anziani ospiti che istituzioni pubbliche, incoraggia la comunità parrocchiale di San Paolo di Ravone che l'ha voluta a continuare in questa impegnativa, meritoria, solidale e specificatamente cristiana realizzazione che fa guardare con fiducia al suo futuro, soprattutto grazie alla competenza di coloro che vi svolgono la loro professione, al dialogo costruttivo con gli enti preposti, unitamente alla preziosa disponibilità dei collaboratori volontari, degli amici e familiari.

La *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* è nata nel cuore della Parrocchia di San Paolo di Ravone nel lontano 1965.

La costruzione del fabbricato è del 1969 con inizio della ospitalità per 23 anziani autosufficienti il 15 settembre 1970.

Un primo ampliamento della casa risale al 1984 per 41 anziani autosufficienti.

Il 12 marzo 1990 con decreto dell'Arcivescovo dell'archidiocesi di Bologna S.E. Giacomo Cardinale Biffi, la *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* è canonicamente riconosciuta e regolamentata come opera religiosa promossa dalla Parrocchia di San Paolo di Ravone.

Nel 1992 il fabbricato è stato nuovamente ampliato e ristrutturato per adeguarlo alla necessità di assistere gli anziani non autosufficienti.

La *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* è autorizzata al funzionamento come casa protetta per n. 40 posti letto di cui 39 in accreditamento con l'Azienda USL. e dal 24/02/04 è iscritta all'anagrafe O.N.L.U.S. (organizzazione non lucrativa di utilità sociale).

Da un punto di vista strutturale è stata completamente rinnovata nella organizzazione degli spazi sia interni che esterni, con soluzioni architettoniche che garantiscono sia la funzionalità delle attività di assistenza che la fruibilità e tutela della privacy degli anziani.

Desideriamo testimoniare il nostro impegno non solo nel promuovere le migliori condizioni di vita, ma anche nel creare un clima di famiglia, di condivisione e di premurosa attenzione per ogni singolo anziano.

Dal 2014 si è costituito all'interno della nostra Struttura un **gruppo AMA (AutoMutoAiuto)** sorto in seguito ad un progetto di aiuto e sostegno rivolto ai familiari di anziani bisognosi, ancora residenti al proprio domicilio o già inseriti in Strutture residenziali.

E' fissato un incontro mensile il 3° martedì di ogni mese alla presenza di un facilitatore.

## La natura giuridica:

### **Sede legale:**

Parrocchia di San Paolo di Ravone

Via Andrea Costa, 89

40134 Bologna

### **Sede operativa:**

Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo

Via Carlo Zucchi, 8

40134 Bologna

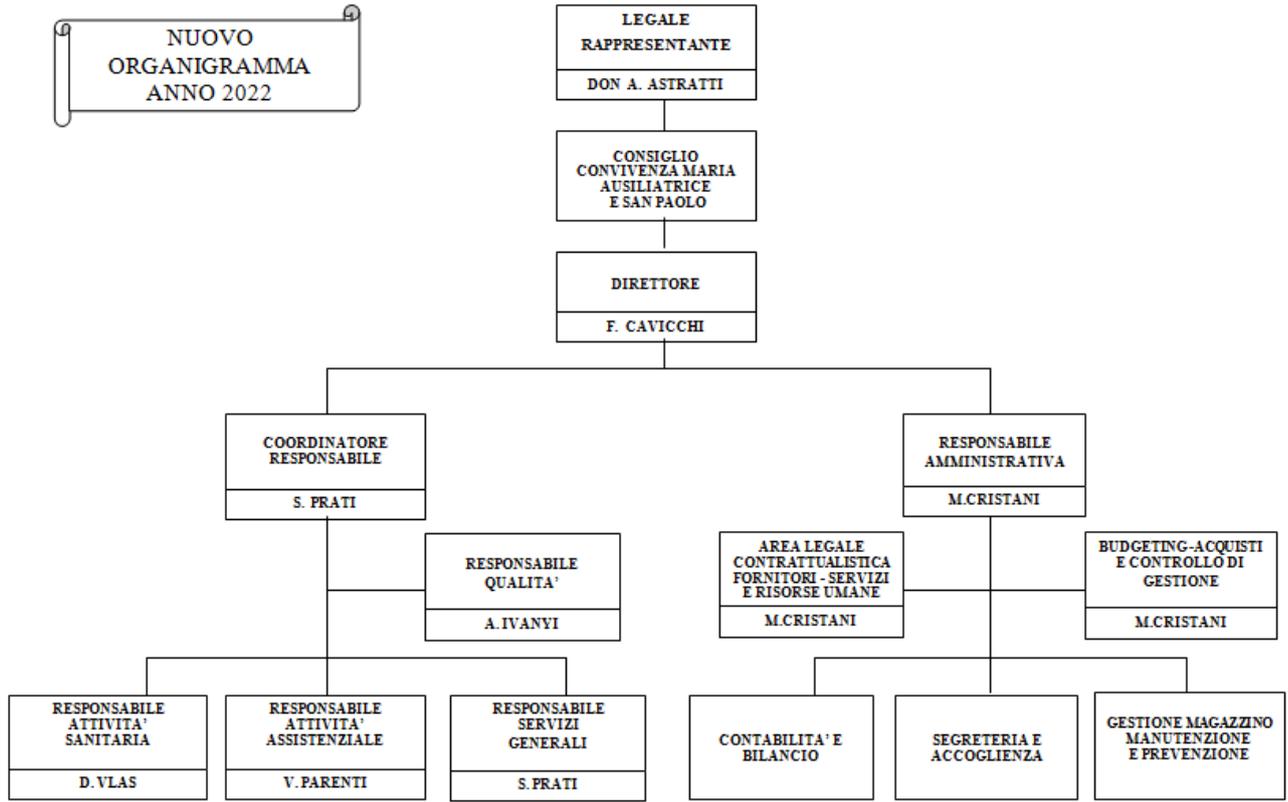
La *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* è un' istituzione ecclesiale:

- \* il legale rappresentante è il parroco pro- tempore della parrocchia di San Paolo di Ravone;
- \* il consiglio di amministrazione è composto da sette membri tra i quali vi è il parroco che ne è il presidente. (decreto canonico prot. 2174 tit. 49 fase. 2 anno 1990)

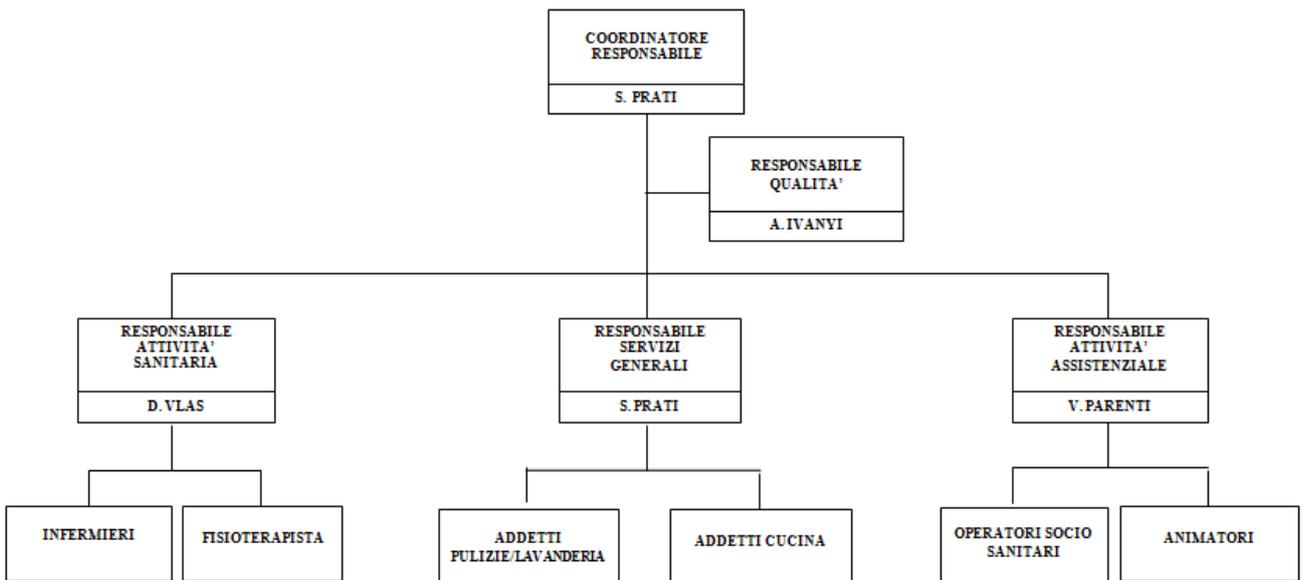
La *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* è in possesso di:

- autorizzazione definitiva al funzionamento come struttura socio-assistenziale per anziani per il servizio di casa protetta per n. 40 posti letto. (P&N, 208750/2003 - 03/12/2003).
- iscrizione all'anagrafe O.N.L.U.S. (organizzazione non lucrativa di utilità sociale) in data 25 febbraio 2004 (certificazione Agenzia delle Entrate prot. 37801 del 17/06/2004).
- accreditamento (Servizio Sanitario Regione Emilia Romagna) per il servizio di "Casa Residenza Anziani (CRA) non autosufficienti" (casa protetta). Autorizzazione rilasciata dal Comune di Bologna (settore coordinamento Sociale e Salute) PG 312924 del 30/12/2010.

**NUOVO ORGANIGRAMMA ANNO 2022**



**ORGANIGRAMMA ANNO 2022**



## La missione: perché si sentano persone amate

“A mano a mano che con l’allungamento medio della vita la fascia degli anziani cresce, diventerà sempre più urgente promuovere questa cultura di una anzianità accolta e valorizzata, non relegata ai margini.

L’ideale resta la permanenza in famiglia, con la garanzia di efficaci aiuti sociali rispetto ai bisogni crescenti che l’età o la malattia comportano.

Ci sono tuttavia situazioni in cui le circostanze stesse consigliano o impongono l’ingresso in “case per anziani”, perché l’anziano possa godere della compagnia di altre persone e usufruire di una assistenza specializzata.

Tali istituzioni sono pertanto lodevoli e l’esperienza dice che possono rendere un servizio prezioso, nella misura in cui si ispirano a criteri non soltanto di efficienza organizzativa, ma anche di affettuosa premura.

Tutto è in questo senso più facile se il rapporto stabilito con i singoli ospiti anziani da parte dei familiari, amici, comunità parrocchiali, è tale da aiutarli e sentirsi persone amate e ancora utili per la società”.

(Papa Giovanni Paolo II 1° ottobre 1999)

## Per realizzare la missione riteniamo importante:

- offrire una assistenza tutelare e sanitaria idonea, qualificata e attenta ai bisogni assistenziali di diversa intensità;
- garantire la miglior qualità di vita possibile agli anziani ospiti, attraverso la prevenzione delle malattie più frequenti, l’attenzione e la cura continua, il costante stimolo al recupero delle autonomie, tutela e mantenimento delle stesse e rallentamento nella loro perdita nei processi involutivi;
- l’incoraggiamento di ogni forma di solidarietà sociale e la capacità di farsi carico degli anziani più bisognosi perché la Casa possa divenire un luogo familiare, nel quale mantenere i rapporti preesistenti e stabilire nuovi legami e rapporti sinceri: una dimensione rassicurante, nella quale vivere stabilmente e serenamente sino al termine della propria esistenza;
- promuovere la qualità della vita degli ospiti al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l’autodeterminazione, l’inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona e del familiare/caregiver di riferimento.

## Con dignità nella speranza

Crediamo che sia nostro dovere aiutare gli anziani a cogliere il senso della loro età, apprezzandone le risorse e sconfiggendo la tentazione del rifiuto, della rassegnazione, del sentimento di inutilità, della disperazione. Questo è il nostro contributo per realizzare una condizione umana, sociale e spirituale nella quale ogni anziano possa vivere con dignità e pienezza, e nella speranza cristiana, l'ultima tappa della vita.

## I principi fondamentali dell'attività

L'attività della *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **eguaglianza:** nessuna distinzione o discriminazione può essere operata.
- **equità, giustizia, continuità assistenziale;**
- **diritto di scelta:** è garantita a ciascun anziano la libertà di scegliere fra le alternative possibili riguardo alle proposte di condivisione e partecipazione alle attività comunitarie di socializzazione, animazione e religiose, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'intera Convivenza.
- **organizzazione del lavoro:**

### ✓ personalizzazione dell'intervento

La qualità della vita delle persone anziane ospiti della nostra struttura è determinata principalmente dalla capacità della stessa di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno di ogni singolo anziano e rispettando la loro libertà personale come espressione di identità.

### ✓ integrazione multidisciplinare

Le diverse figure professionali devono operare modulando il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividendo gli obiettivi ed individuando comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari.

Assicuriamo quindi il conseguente adattamento delle scelte gestionali ed organizzative sulla base dell'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito territoriale di riferimento e delle indicazioni contenute nella programmazione territoriale.

## Stile di direzione

- **Flessibilità ed efficacia**

L'attività si basa sulla capacità professionale del personale che opera nel servizio:

- ✓ attraverso la scelta, sulla base delle risorse disponibili, degli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili;
- ✓ sviluppando le competenze attraverso la formazione, la condivisione delle conoscenze, l'integrazione professionale;
- ✓ in maniera flessibile, adattando il proprio comportamento alle varie esigenze dei diversi anziani;
- ✓ tutte le figure professionali, coordinate da un direttore sono in rapporto dipendente. Questa scelta ci consente una più attenta e accurata selezione del personale di assistenza evitando per quanto possibile il turn-over.

- **Modalità di partecipazione dei familiari**

Viene riconosciuta l'importanza della collaborazione con gli ospiti e i loro familiari, la quale si manifesta anche attraverso la partecipazione degli stessi al miglioramento della qualità dei servizi mediante la possibilità di esprimere suggerimenti e proposte. Di norma il rapporto fra i familiari e il coordinatore della struttura è diretto e interpersonale. Le dimensioni della nostra realtà consentono un rapporto di tipo familiare che facilita la comunicazione delle necessità, reclami e problematiche che possono così essere risolte con tempestività. La struttura è aperta anche a riunioni plenarie con tutti i familiari e resta a disposizione qualora se ne presenti la necessità.

## I nostri servizi e a chi sono rivolti

La persona anziana ha diritto ad una esistenza fisica e sociale serena, alla conservazione della salute attraverso misure sanitarie di igiene e di assistenza geriatrica.

Le nostre azioni sono pertanto tese ad assicurare:

- \* **rispetto per la dignità della persona**

Il bisogno dell'anziano è quello di essere riconosciuto come persona degna per se stessa, degna di ricevere attenzione, premura e cura al di là delle differenze di cultura, di istruzione, di classe sociale, di religione e di razza.

Ogni anziano in quanto persona ha una sua unicità, deve essere trattata con rispetto ed ha diritto a comportamenti non lesivi della propria dignità.

Con tale consapevolezza opera il personale della *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo*.

#### **\* personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza**

L'anziano ha un nome, un volto; sentire umanamente significa saper riconoscere il volto e la dignità della persona al di là dei segni di qualsiasi sofferenza, di qualsiasi debolezza e fragilità.

Questo sentire umano deve essere particolarmente vivo in chi si pone con una funzione di aiuto.

Ed è questa comprensione umana che viene promossa e richiesta agli operatori di assistenza della nostra struttura.

#### **\* cortesia, integrità e onestà del personale**

Sono questi i requisiti indispensabili che il nostro personale deve possedere al fine di creare quel clima di serenità e fiducia che è condizione primaria per realizzare un sincero interesse professionale nei confronti dell'anziano.

#### **\* ascolto dei bisogni, dei desideri dell'anziano**

L'anziano ospite nella nostra struttura trova un personale assistenziale che, con equilibrio, sa rendersi disponibile all'ascolto dei bisogni e delle aspettative.

Questo ascolto è caratterizzato dalla capacità di porsi in maniera empatica per meglio comprendere ciò che prova e desidera, per poi essere di aiuto.

## **Il luogo, la struttura e l'ambiente**

La *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* si trova in Via Carlo Zucchi, 8 (via laterale di via A. Costa) nel quartiere Saragozza, zona semiperiferica, silenziosa, in prossimità di fermata di autobus (linee 14-21-89) e negozi.

L'accesso alla struttura è possibile anche con percorso privo di barriere architettoniche e i vari piani sono collegati da un ascensore, un monta lettighe, una scala interna; inoltre vi è una scala esterna di sicurezza a norma di legge.

Su tre lati dell'edificio vi sono zone adibite a giardino, dove è gradevole sostare, in particolare nel periodo estivo.

Gli interventi di ampliamento e modifica, oltre alla eliminazione delle barriere architettoniche, hanno reso molto funzionale la struttura al suo attuale uso di Casa Residenza Anziani, pur mantenendo intatta la caratteristica di residenza molto accogliente, luminosa, confortevole,

come una casa di famiglia. La casa da sempre ha adottato scelte di arredo che richiamino il più possibile un ambiente di tipo domestico-familiare.

Il fabbricato si eleva su tre piani oltre al piano rialzato e un seminterrato.

→ **Nella parte superiore** la casa dispone di un ampio terrazzo a cui si accede con entrambi gli ascensori. Il panorama che viene offerto è molto suggestivo; è possibile infatti ammirare da un lato il colle della Guardia con il Santuario della Madonna di San Luca e le altre colline bolognesi e dall'altro le due torri della città.

→ **Al piano seminterrato** sono collocati i servizi generali: cucina e guardaroba/lavanderia

→ **Al piano rialzato** si trovano: la reception, la sala di soggiorno e pranzo, la palestra di riabilitazione, la sala di animazione, la sala polifunzionale e la cappella.

→ **Al primo e secondo piano** le camere da letto, tutte con bagno, per un totale di 40 posti e i bagni attrezzati.

## Qualità delle attrezzature

Nel corso dei recenti adeguamenti, molta cura è stata posta alla sicurezza dei percorsi e alla prevenzione degli infortuni, curando in particolare la scelta degli impianti.

La struttura infatti è dotata di attrezzature specifiche per la non autosufficienza che oltre a essere indispensabili per garantire la migliore qualità di vita degli anziani in presenza di malattie e di limiti nella mobilizzazione, sono anche un valido aiuto per gli operatori di assistenza ai fini della prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Tutte le camere e i due bagni attrezzati sono dotati di un sistema di sollevamento degli ospiti a binario.

## Modalità di accesso alla struttura

La nostra struttura è dotata di 40 posti letto di cui 39 posti accreditati (di cui 38 acquistati dall'Azienda USL di Bologna), aderisce ai regolamenti regionali e partecipa ai progetti di miglioramento e qualità del servizio.

L'anziano, all'atto dell'ingresso, viene ospitato all'interno delle camere tutte dotate di bagno personale. Periodicamente verrà effettuata un'attenta valutazione delle specifiche caratteristiche e bisogni individuali e/o di vita comunitaria al fine di valutare una più idonea sistemazione dell'ospite da parte dell'équipe sociosanitaria.

### All'ingresso nella Convivenza occorre presentare:

- ❖ un documento di identità valido
- ❖ tessera sanitaria / codice fiscale
- ❖ eventuale documento di riconoscimento di invalidità
- ❖ eventuale documento di nomina dell'Amministratore di sostegno / Tutore
- ❖ cartelle cliniche che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti o che contengano notizie sanitarie rilevanti
- ❖ lettera di dimissione con terapia in atto o lettera del medico di medicina generale con anamnesi e terapia farmacologica in corso
- ❖ cure mediche e diete particolari in corso prescritte da parte del medico curante
- ❖ confezioni di farmaci in uso al momento dell'ingresso
- ❖ eventuali presidi in uso e loro documentazione

### E sottoscrivere il contratto individuale di assistenza e suoi allegati.

Corredo: Al pre-ingresso dell'anziano in struttura viene consegnata insieme ad alcune raccomandazioni, una scheda con l'elenco, in via indicativa, della biancheria e abbigliamento necessari che debbono essere tutti contrassegnati con il numero assegnato all'anziano (fornito dalla Struttura).

## Che cosa significa per noi assistenza:

### ATTENZIONE ALLA PERSONA

...intesa come “**assistenza globale**” nella quale trovano spazio: l'assistenza sanitaria, l'assistenza tutelare, l'attività di riabilitazione e fisioterapia e l'attività di animazione, finalizzate al recupero dell'autonomia funzionale dell'anziano e a rallentare il decadimento psicofisico. Le attività di riabilitazione e fisioterapia e animazione, in particolare, si concretizzano in numerose proposte che creano momenti di condivisione, coinvolgimento e valorizzazione dell'anziano e delle sue capacità, in forma sia individuale che di gruppo.

### IN UN AMBIENTE ACCOGLIENTE E SICURO

...che ha fatto e sta facendo un percorso volto a garantire , attraverso la ricerca costante di soluzioni logistiche, il benessere dell'anziano; per offrire un ambiente familiare, spazi sicuri, allineati rispetto agli standard normativi previsti.

### CON L'AUTO DI PERSONE PREPARATE E DISPONIBILI

...ponendo la nostra attenzione alla selezione, alla formazione e all'aggiornamento continuo degli operatori per garantire professionalità e competenza nello svolgimento delle attività;

...garantendo un adeguato rapporto numerico tra operatori ed ospiti e curando tutti quegli aspetti che garantiscono umanizzazione e personalizzazione dell'intervento nel rispetto della dignità della persona, del suo diritto alla privacy e all'informazione.

La gestione degli interventi è il frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti. Alla competenza e alla professionalità i nostri collaboratori accompagnano una grande sensibilità nel corrispondere ai bisogni degli ospiti della struttura.

La *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza .

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitare il loro inserimento e il rapporto con gli ospiti .

In conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento viene definito un Piano Annuale Formativo che tiene conto anche delle proposte effettuate direttamente dagli operatori, nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno.

Per facilitare l'identificazione degli operatori, ognuno di essi è riconoscibile da un cartellino identificativo personale.

## NEL RISPETTO DI ALCUNE REGOLE COMUNI

...pensate e definite proprio nell'interesse degli anziani e dei loro abituali stili di vita e consapevoli della necessità di avere il massimo rispetto per la libertà e l'individualità di ciascun ospite;

...per garantire chiarezza e trasparenza con gli ospiti e i familiari rispetto alle caratteristiche dei nostri servizi.

## PER VENIRE INCONTRO AGLI OSPITI E ALLE FAMIGLIE

...con le quali desideriamo instaurare un rapporto basato sulla fiducia, trasparenza e chiarezza che si consolidi nel tempo;

...nella consapevolezza che le indicazioni e i suggerimenti che provengono dagli ospiti e dalle famiglie rappresentino le informazioni più utili per migliorare la qualità del nostro servizio.

## Direzione

Direttore Dott. Cavicchi Fabio

Assicura l'adeguatezza nel tempo delle finalità istituzionali della Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo rispetto alle caratteristiche e alle esigenze dell'utenza attuale e potenziale, attraverso proposte di modifica gestionale ed organizzativa che possano rispondere all'evoluzione dei bisogni presenti nel territorio.

## Coordinamento

### Coordinatore Responsabile di Struttura Inf. Prati Serena

Assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli ospiti dal punto di vista biopsicosociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche e della valutazione e controllo complessivo del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari. Concorre alla necessaria continuità del percorso assistenziale della persona definendo le modalità di integrazione e le interfacce interne al servizio/struttura con i servizi socio-sanitari e sociali del territorio.

Garantisce la corretta gestione dei servizi generali (ristorazione, pulizie, lavanderia, manutenzione) e dei servizi amministrativi della Convivenza. Collabora ad assicurare lo sviluppo della qualità del servizio della Casa ed il benessere degli anziani, attraverso l'integrazione dei propri servizi con le altre aree assistenziali e sanitarie

## Servizi amministrativi

### Responsabile Rag.ra Cristani Morena

Collabora ad assicurare il buon funzionamento della Convivenza attraverso la ricerca di soluzioni e di percorsi giuridico-amministrativi coerenti con gli obiettivi e le azioni della struttura.

#### ❖ Servizio di segreteria

Ufficio amministrativo: di norma aperto mattino ore 08,30 - 12,30; pomeriggio ore 16,00 - 18,00.

Dal lunedì al venerdì giorni feriali.

Si occupa dello svolgimento delle pratiche amministrative e di segretariato sociale. E' disponibile a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti per l'accesso e la permanenza in struttura.

## ❖ Servizio di manutenzione

È presente un servizio di manutenzione interno che permette di effettuare in breve tempo interventi di riparazione delle attrezzature e di ripristino dei locali al fine di limitare eventuali disagi agli anziani e all'équipe di lavoro.

Per manutenzioni rilevanti la struttura ha definito dei contratti con professionisti esterni.

## Servizi socio assistenziali e sanitari

Responsabile Inf. Prati Serena

### ❖ Servizio sanitario

Il servizio comprende l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa e ha lo scopo di garantire la salute e il benessere degli anziani attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

La struttura garantisce l'applicazione delle procedure operative definite dall'AUSL.

L'**assistenza medica** è assicurata dal Medico di Struttura (MMG) che è presente nel servizio tre giorni alla settimana: lunedì e venerdì al mattino, mercoledì il pomeriggio; reperibilità dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 20.

**ORARIO DI RICEVIMENTO:** su appuntamento

Responsabile Area Sanitaria Inf. Vlas Daniela

La Responsabile delle attività sanitarie gestisce queste ultime ed assicura l'integrazione tra i servizi sanitari ed assistenziali; assicura ai familiari le informazioni di carattere generale o specifico sull'organizzazione delle attività sanitarie e di salute degli ospiti.

**Il personale infermieristico:**

Coordinato dal responsabile, opera secondo le disposizioni fornite dal Medico di Struttura in accordo ed integrazione con le altre figure professionali quali la fisioterapista e la responsabile del servizio assistenziale.

L'assistenza infermieristica ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale e di garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche.

La programmazione di lavoro è suddivisa in turni con una presenza totale nell'arco delle 24 ore.

### **La fisioterapista:**

Il servizio di fisioterapia prevede lo sviluppo di attività riabilitative individuali o di gruppo per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie.

Gli interventi di riabilitazione consistono nel permettere agli ospiti di gestire il proprio deficit potenziando le capacità residue individuali e di apprendimento, migliorando la qualità della vita, il tono dell'umore e del comportamento.

La fisioterapista opera in accordo con il Medico di Struttura e in collaborazione con le altre figure professionali che compongono l'équipe del servizio ed è in struttura a tempo pieno con presenza settimanale dal lunedì al sabato.

La fisioterapista è la referente per le richieste AUSL di attrezzature sanitarie per la deambulazione, carrozzine e presidi per l'autonomia.

L'attività riabilitativa viene svolta nella palestra attrezzata, nella sala di soggiorno e nelle camere.

- **Riabilitazione**

Particolare attenzione viene dedicata al mantenimento delle capacità motorie residue utilizzando anche strumenti e attrezzature utili alla riabilitazione degli anziani: magnetoterapia, elettroterapia, parallele, lettino da terapia elettrico, pedaliera, deambulatori di varie tipologie, antibrachiali, tetrapodi, bastoni.

Fisioterapia, ginnastica, mobilizzazione sono attività che, opportunamente integrate all'interno del PAI, concorrono a far evolvere positivamente lo stato psicofisico dell'ospite.

Quando il recupero non è quello sperato e gli handicap e i disturbi persistono, la struttura cerca di adeguarsi alle esigenze personali, perché possano essere ridotti al minimo il disorientamento e lo sconforto di chi si trova privato, forse anche in modo grave, della propria autonomia.

- **Ginnastica espressiva di gruppo**

Per ristabilire un contatto con le proprie capacità residue vengono utilizzate metodologie e tecniche che aiutano a stimolare alcuni semplici movimenti corporei e che riproducono azioni e suoni della vita quotidiana. L'interazione tra suono e corpo sviluppata attraverso tali esercizi aiuta a riappropriarsi di molte facoltà non solo corporee ma anche intellettuali.

L'esecuzione di tale attività in gruppo permette momenti di socializzazione e divertimento.

### **Responsabile Qualità e Progetti Ft Ivanyi Adrien**

La Responsabile qualità e progetti supporta il Coordinatore Responsabile di Struttura nel conseguimento di obiettivi di qualità della vita dell'anziano e di qualità del servizio nelle aree sanitaria, assistenziale e servizi generali tramite la definizione di azioni preventive e di miglioramento nel rispetto degli standards previsti dalle normative di riferimento.

Organizza e gestisce iniziative culturali e ricreative rivolte a tutti gli ospiti.

## **❖ Servizio socio assistenziale**

### **Responsabile delle attività assistenziali RAA Parenti Valentina**

La Responsabile delle attività assistenziali gestisce i servizi socio assistenziali ed assicura l'integrazione tra i servizi sanitari ed assistenziali; assicura ai familiari le informazioni di carattere generale o specifico sull'organizzazione delle attività assistenziali degli ospiti.

### **Personale OSS**

Il personale ausiliario collabora con gli altri operatori per l'assistenza all'ospite nelle necessità quotidiane durante i principali momenti della giornata (assistenza durante i pasti, idratazione igiene personale, mobilizzazione).

### **Assistenza Tutelare**

Il servizio offre assistenza diretta all'anziano nell'arco delle 24 ore per l'aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e nella cura della persona.

Il servizio è svolto da personale qualificato in possesso di attestato professionale regionale e coordinato da un responsabile delle attività assistenziali (R.A.A.). L'attività socio-assistenziale, oltre a valorizzare le capacità delle persone nel rispetto dell'individuo, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione, mira altresì a prevenire inabilità future, recuperare le capacità residue, mantenere le autonomie funzionali ancora presenti al fine di garantire il maggior benessere possibile per l'anziano ospite.

È proprio in simili condizioni che dimostrano la loro efficacia l'inventiva e l'esperienza del personale nell'adattare strumenti e attrezzature, nel trovare originali accorgimenti che consentano all'anziano di compensare, almeno in parte, carenze e inabilità.

Di pari validità sono le tante piccole attenzioni che promuovono la collaborazione dell'ospite.

La sua partecipazione diventa attiva quando avverte di essere oggetto di interesse e di preoccupazione da parte di qualcuno.

Sono inoltre a disposizione degli operatori vari tipi di attrezzature che hanno come obiettivo ultimo quello di fornire il maggior comfort all'utente: ad ogni piano è presente un bagno comune attrezzato con vasca Parker e sollevatore a binario dove viene effettuato il bagno ad immersione senza rischi. Salvo diverse necessità dell'ospite, oltre all'igiene quotidiana, viene garantito almeno 1 bagno settimanale ad immersione, mentre il cambio della biancheria piana viene effettuato al bisogno e comunque mai meno di una volta alla settimana.

Ogni camera è dotata di sollevatore a binario a disposizione degli operatori per la movimentazione degli ospiti che ne necessitano.

L'organizzazione garantisce ad ogni ospite non autonomo la somministrazione del pasto e l'idratazione effettuata dal personale interno.

Il poter contare su un aspetto fisico curato determina una condizione di autostima e di sicurezza che incoraggia a cercare relazioni con gli altri.

Di tutto ciò hanno piena consapevolezza gli operatori, che con affabilità e delicatezza si curano di garantire sempre agli ospiti una scrupolosa igiene personale e un abbigliamento pulito e decoroso.

Al benessere degli ospiti concorrono, con le loro specifiche prestazioni, anche il barbiere/parrucchiere e il podologo, disponibili su appuntamento.

La cura del corpo va molto oltre la forma esteriore.

Essa è mirata a ritardare il decadimento fisico e a evitare il formarsi delle lesioni da pressione e dei tanti altri disturbi analoghi.

Il personale della *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* è particolarmente esperto nelle pratiche e negli accorgimenti utili a scongiurare tale pericolo.

Per vari motivi, ovvero per prevenire lesioni da pressione e per ritardare il decadimento fisico e contemporaneamente aumentare l'autostima, evitare l'involuzione dell'anziano e la chiusura in sé stesso, la Direzione sanitaria predilige l'integrazione e l'interazione di tutti gli ospiti: le attività del personale prevedono quindi, salvo le eccezioni di volta in volta stabilite dal medico (solitamente conseguenti a specifiche esigenze sanitarie), che gli ospiti vengano alzati sia alla mattina che al pomeriggio, favorendo di conseguenza la socializzazione all'interno dei saloni comuni.

I P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) redatti a seguito di una valutazione multidimensionale dell'anziano, con il contributo della famiglia e di tutte le professionalità operanti nella struttura, sono verificati periodicamente e comunque ad ogni variazione significativa delle condizioni dell'anziano, con la presenza del familiare/referente.

L'operatore O.S.S. in base al turno di lavoro provvede:

- **alzata** quotidiana dal letto di tutti gli anziani, salvo prescrizioni mediche;
- **messa a letto** per il riposo pomeridiano e successiva alzata;
- **accompagnamento in bagno** di tutti gli anziani più volte al giorno anche di quelli che non sono in grado di richiederlo ma che possono trarne beneficio;
- **igiene personale** non solo al mattino e alla sera ma anche durante il giorno, compresa la messa a letto pomeridiana e la successiva alzata (c'è sempre un controllo della condizione di incontinenza);
- **igiene della biancheria**: cambio di quella piana (lenzuola, federe, copriletti, asciugamani e salviette) e dei capi di abbigliamento personale dell'anziano;
- **somministrazione e aiuto nella assunzione dei pasti** : ore 12,00 e 18,15 per gli anziani che non sono in grado di alimentarsi da soli e che debbono essere imboccati;
- **idratazione**;
- **messe a letto serale**.

Tutti gli operatori socio sanitari sono in rapporto dipendente a tempo pieno con presenza continua di 24 ore su 24.

## ❖ Servizio di animazione e socializzazione

Le attività di animazione e socializzazione rivestono un ruolo importante soprattutto per la loro duplice valenza di favorire autonomia e integrazione, nonché per la possibilità che offrono di rinforzare il legame tra la persona anziana ed il contesto sociale di riferimento.

Si tratta di attività quali ad esempio: lettura dei giornali, supporto all'attività motoria di gruppo, attività creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo, ecc...), esercitazioni pratiche di laboratorio occupazionale ed uscite individuali o di gruppo.

In occasioni di ricorrenza e/o festività vengono organizzate feste.

L'animatore, presente a tempo pieno, in collaborazione con le altre figure professionali, organizza sia per gruppi di interesse che per singoli anziani attività ricreative, occupazionali e socio-riabilitative finalizzate alla socializzazione e al mantenimento delle funzioni cognitive.

L'inserimento dell'anziano in struttura necessita di grande attenzione da parte degli operatori a tutti i livelli; infatti egli subisce un cambiamento che comporta un nuovo modo di vivere che quasi sempre determina la perdita delle proprie abitudini e del proprio ruolo sociale. La stima di sé, il sentimento di valere ancora qualche cosa per gli altri si affievoliscono e tendono a prevalere l'ansia, l'emotività e la chiusura in sé stessi.

E' dunque importante la relazione di aiuto svolta dall'animatore e dagli altri operatori per valorizzare le capacità residue e individuare l'attività più consona in grado di fare riemergere capacità nuove o sopite che ridestino il piacere di esistere.

Infine va sottolineata l'importanza che riveste la valorizzazione e il coinvolgimento dei familiari e/o parenti, amici nell'attuazione dei progetti; essi sono una vera risorsa nel creare un clima cordiale per riscoprire la gioia di stare insieme.

## Servizi generali

### Responsabile Inf. Prati Serena

#### ❖ servizio di ristorazione

La fornitura del vitto è predisposta dal nostro personale della cucina interna con scrupolosa osservanza delle disposizioni delle norme HACCP e dal Servizio di ristorazione esterno. Sono predisposte diete speciali a chi ha particolari esigenze alimentari prescritte dal medico, dal dietista o dall'alimentarista.

I pasti sono prodotti ponendo la massima attenzione agli aspetti nutrizionali, sulla base di menù differenziati per rispondere alle diverse esigenze degli ospiti e per fornire una alimentazione varia e bilanciata. Il menù è articolato su quattro settimane e prevede una variazione stagionale. E' data la possibilità di scelta fra le alternative di menù che tiene conto anche delle offerte di stagione.

Inoltre vengono elaborati piatti particolari per le più importanti ricorrenze (Natale, Pasqua, Capodanno, Ferragosto,...), in occasione delle quali vengono realizzate ricette legate alla tradizione gastronomica locale.

Il servizio di cucina assicura la preparazione dei cibi in base ad un menù nel rispetto delle diete personalizzate.

I pasti sono serviti nella sala da pranzo secondo i seguenti orari:

- Colazione del mattino           alle ore 7,30 - 9,00
- merenda + idratazione        alle ore 10,00
- Pranzo                            alle ore 12,00
- merenda + idratazione        alle ore 16,00
- Cena                             alle ore 18,15

### ❖ Guardaroba, stírería e lavanderia

È garantito il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria da bagno e di quella personale dell'ospite effettuato a livello professionale con proprio personale dipendente nei locali predisposti e attrezzati.

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana è effettuato da un servizio esterno.

Ad ogni ospite viene assegnato un numero da applicare ad ogni capo personale per permetterne la identificazione. L'applicazione è a cura del familiare/referente.

### ❖ Igiene degli ambienti, pulizia e sanificazione

Il servizio viene svolto da operatori alle dirette dipendenze dell'ente, che provvedono alla pulizia quotidiana e sanificazione dell'ambiente di vita dell'anziano e degli spazi comuni, al fine di salvaguardare il benessere delle persone e la salubrità degli ambienti trattati. Sono previsti inoltre interventi programmati di pulizie delle aree verdi e cortilizie.

## Altri servizi

### ❖ Assistenza religiosa

Nella nostra casa il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana.

È un servizio che vuole aiutare la persona anziana a vivere con serenità e con dignità questa età della vita e ad accogliere con fede gli accadimenti anche difficili e dolorosi.

La nostra azione si caratterizza per atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizione di grave sofferenza fisica e psichica e di attenzione ai loro bisogni, alle esigenze spirituali e di fede.

L'accompagnamento nella vita di fede è affidata ai sacerdoti e ai diaconi della parrocchia disponibili per la celebrazione dei sacramenti.

Ogni settimana nella nostra cappella è possibile la partecipazione alla Santa Messa nel giorno di Domenica. Nel giorno di giovedì viene recitato il Santo Rosario. Per chi lo desidera, la cappella è sempre aperta per momenti di preghiera individuale e/o comunitaria.

È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente.

### ❖ Servizio di parrucchiera

Il servizio di parrucchiera è garantito da personale professionale.

(Per specifiche vedi *Allegato 1*)

### ❖ Servizio di podologia

Il servizio di podologia è garantito per tutti gli ospiti da personale specializzato su richiesta del medico.

(Per specifiche vedi *Allegato 1*)

### ❖ Comfort

- telefono cordless a disposizione degli ospiti
- Tv in soggiorno e l'impianto Tv in ogni camera
- Tablet per videochiamate attivo dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 11.00, salvo esigenze particolari autorizzate dalla Direzione

## ❖ **Accompagnamento anziani ospiti**

Nella ipotesi di accompagnamento degli anziani presso i presidi sanitari per la fruizione di prestazioni sanitarie (ricoveri ospedalieri, prestazione di medicina specialistica, esami di laboratorio), è richiesta la collaborazione dei familiari in quanto la Struttura non effettua l'accompagnamento esterno.

### **Pratiche amministrativo-sanitarie svolte dall'ente:**

- ♣ richieste di visite mediche specialistiche, esami di laboratorio, ecc..
- ♣ fornitura dei prodotti per farmaceutici a carico dell'anziano (come da prontuario farmaceutico AUSL).
- ♣ si favorisce e si supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari.
- ♣ in caso di incapacità dell'utente, possono essere custodite piccole somme di denaro in accordo con i familiari/referenti con rendicontazione tramite scheda.

## **NEL RISPETTO DI ALCUNE REGOLE COMUNI**

### *LE REGOLE DI CONVIVENZA*

#### **ORARI DI RICEVIMENTO:**

*Tutti i Responsabili sono disponibili previo appuntamento.*

Poiché scopo della struttura è di creare un luogo sereno che consenta una vita tranquilla, si rendono necessarie alcune norme.

Nel fissarle si è prestata particolare attenzione alle abitudini ed ai ritmi di vita degli anziani.

Si tratta di regole pensate nell'interesse di tutti, dal rispetto delle quali trae vantaggio l'intera nostra comunità.

- Gli ospiti possono assentarsi dalla convivenza per recarsi presso i familiari, parenti ed amici. L'anziano gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura e può ricevere

visite. È obbligatorio avvisare i Responsabili delle proprie assenze e firmare il foglio di uscita.

- Gli anziani ospiti e/o loro familiari possono segnalare suggerimenti, osservazioni e reclami attraverso gli appositi moduli disponibili presso la reception. In caso di reclamo la Direzione garantisce un sollecito riscontro rispetto alle misure intraprese.
- Le visite di parenti e conoscenti sono incoraggiate dalla Direzione, pertanto, sono possibili ogni giorno, con interruzione durante la visita medica, l'igiene degli ospiti, la pulizia delle camere e il riposo pomeridiano.

Casi particolari possono essere concordati con i Responsabili.

Dalle 20 di sera alle 8 del mattino le porte di *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo-Onlus* - vengono chiuse ma l'accesso è ugualmente consentito su chiamata attraverso citofono.

- I familiari e conoscenti sono invitati a non consegnare direttamente agli ospiti senza che il personale ne abbia preso visione: alimenti, medicinali o oggetti che potrebbero arrecare danno all'ospiti. Gli alimenti autorizzati devono essere corredati di scontrino che ne permetta la tracciabilità (normativa HCCP)
- È consentito utilizzare nella propria camera apparecchi radio televisivi purché se ne faccia un uso discreto e non si disturbino gli altri ospiti. È consigliato l'utilizzo delle cuffie. Gli oneri delle relative utenze sono a *carico* dell'anziano.
- Gli anziani ospiti sono invitati a non trattenere oggetti di valore, né somme di denaro. La Struttura non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie camere e/o indossati. La Struttura s'impegna a custodire gratuitamente denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e ad amministrare, secondo le istruzioni ricevute, le somme occorrenti per le piccole spese.
- È garantita agli ospiti la possibilità di portare nella propria *camera* suppellettili e oggetti personali nel rispetto della norme sulla sicurezza e delle regole di buona convivenza.
- L'organizzazione tratta i dati personali e sensibili degli ospiti in maniera conforme a quanto dichiarato nell'informativa che viene illustrata all'ingresso e quindi nel pieno rispetto del Dlg N. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e del Regolamento UE 679/2016.

## Modalità di visita e uscita degli ospiti durante lo stato di emergenza sanitaria Covid-19

Le visite possono essere prenotate telefonicamente dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 10.00 fino a tre visite settimanali con accesso di massimo due persone per ospite per una durata di 25 minuti.

Le visite si effettueranno dal lunedì al sabato di mattino e nei pomeriggi di lunedì martedì e giovedì, salvo situazioni particolari autorizzate dalla direzione.

L'autorizzazione all'accesso avviene seguendo le disposizioni di legge vigenti.

Le uscite degli ospiti vengono autorizzate dal medico di struttura previa richiesta scritta. Le richieste scritte devono pervenire almeno una settimana prima in formato cartaceo o via e-mail ([s.prati@mausiliatrice.191.it](mailto:s.prati@mausiliatrice.191.it)).

## Dimissione

Le dimissioni dovranno essere definite ed autorizzate dal direttore/Responsabile UASS Distrettuale, sentito il responsabile del caso e previa valutazione della UVM per consentire la formulazione del nuovo progetto assistenziale sul territorio.

Nel caso di dimissioni di un ospite ogni area provvederà a preparare la documentazione specifica necessaria a garantire la continuità assistenziale sia al domicilio che presso eventuale altra struttura.

In particolare:

### Area Sanitaria e Assistenziale

- Documenti sanitari antecedenti il ricovero in struttura
- Documenti sanitari durante il ricovero in struttura
- Lettera di dimissione medica con la terapia farmacologica in atto
- Lettera di dimissione infermieristica e socio-assistenziale
- Lettera di dimissione fisioterapica
- Tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Documento personale d'iscrizione al S.S.N.

## Area Amministrativa

- Documento di riconoscimento invalidità civile

## Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero i familiari sono sempre informati tempestivamente e sensibilizzati a recarsi presso l'ospedale.

La struttura provvede a fornire sia la documentazione sanitaria indispensabile per il pronto soccorso ma anche una borsa contenente la biancheria di prima necessità. Per i posti accreditati acquistati dalla Committenza (Comune di Bologna e AUSL di Bologna) il contratto di servizio con l'AUSL di Bologna ed il Comune di Bologna prevede la conservazione del posto, con una riduzione della retta giornaliera pari al 45% a decorrere dal giorno successivo a quello di ricovero e fino al giorno precedente al rientro in struttura. In ipotesi di aggravamento delle condizioni sanitarie dell'anziano ospite che comportino un eventuale trasferimento in altra struttura più idonea, la competenza è riservata all'azienda USL di Bologna.

## Decesso

Nell'ipotesi che il decesso avvenga in struttura, i familiari attivano le pompe funebri di loro fiducia per tutte le pratiche relative al funerale. La struttura mette a disposizione la camera mortuaria e la possibilità di celebrare la benedizione e il rito delle esequie nella cappella della casa.

## PER VENIRE INCONTRO AGLI OSPITI E ALLE FAMIGLIE

Di fondamentale importanza è l'apporto che i famigliari possono dare agli operatori nel corso del soggiorno: sia in termini di informazioni iniziali (gusti alimentari, abbigliamento, esigenze particolari dell'ospite,...), che in termini di segnalazioni successive e, soprattutto, in termini di supporto affettivo.

La partecipazione alle attività quotidiane non è necessaria in quanto i piani di lavoro sono stati studiati con il preciso obiettivo di fornire un servizio completo. Inoltre riteniamo importante l'ascolto delle esigenze degli ospiti e dei familiari, che ci permette di migliorare e imparare dalle esperienze che facciamo quotidianamente.

Per questo, oltre a tutti i momenti informali di scambio di informazioni che possiamo avere con gli ospiti e i familiari, ce ne sono alcuni che mettiamo a Vostra disposizione in maniera più definita e strutturata.

La condivisione delle informazioni con i parenti avviene anche attraverso il PAI (rivalutato almeno 2 volte all'anno).

Per fare un reclamo scritto e/o darci un suggerimento è possibile utilizzare la modulistica a disposizione presso la "reception" all'ingresso della struttura.

Per particolari problematiche è possibile rivolgersi alle Responsabili di Area o al Coordinatore di Struttura.

La Direzione della Struttura è a disposizione per incontrarvi e raccogliere segnalazioni, suggerimenti, indicazioni per migliorare la Qualità dell'assistenza previo appuntamento.

La Direzione nell'ambito dei reclami scritti e firmati assicura sempre una risposta entro (massimo) 30gg. Per i reclami presentati in forma anonima, viene comunque garantita la rapida soluzione anche se non sarà possibile rispondere.

## Gli obiettivi di miglioramento organizzativi e gestionali della struttura

Tutte le persone che operano nella *Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e San Paolo* sono costantemente mobilitate nella *ricerca* di quanto può servire a *rendere* sempre più confortevole e serena l'esistenza dei nostri ospiti.

Il cambiamento avvenuto nella nostra struttura è notevole per dimensione e qualità. In pochi anni la realtà assistenziale è profondamente mutata e ha richiesto un forte impegno gestionale di adeguamento.

Negli anni si sono consolidati e migliorati gli obiettivi perseguiti in precedenza:

- monitoraggio di tutte le prescrizioni di carattere impiantistico - strutturale;
- conferma della équipe interdisciplinare formata da: il direttore della struttura, il medico responsabile dell'attività sanitaria, la coordinatrice responsabile di struttura, la responsabile delle attività sanitarie, la responsabile delle attività assistenziali, la responsabile qualità e progetti e la responsabile amministrativa;
- aggiornamento alle nuove esigenze dei protocolli fondamentali, di procedure ed istruzioni operative per l'attività sanitaria e di assistenza all'ospite.

## ♣ protocolli fondamentali

Alimentazione, idratazione e disfagia, alzata/mobilizzazione, igiene personale e bagno di pulizia, abbigliamento, prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione, somministrazione farmaci, conservazione dei farmaci e gestione armadio farmaceutico, conservazione e somministrazione stupefacenti, inserimento ed accoglienza in struttura, igiene, antisepsi, disinfezione, sterilizzazione e sanificazione, superamento contenzione e prevenzione cadute, movimentazione, gestione degli ospiti affetti da demenza, accompagnamento alla morte e gestione del decesso, dolore, gestione emergenze sanitarie, cateterismo vescicale e modalità di trattamento dell'eventuale complicanza, emergenze di tipo gestionale, benessere microclimatico, protezione e contrasto al Covid-19, dispositivi di protezione individuale.

Sono presenti in struttura schede di lavoro atte a garantire il benessere dell'anziano e procedure operative per il corretto svolgimento delle attività assistenziali.

## ♣ Piano di Assistenza Individuale

⇒ PAI – predisposizione per ogni anziano del piano individuale di assistenza che viene aggiornato periodicamente (di norma ogni sei mesi) con il contributo del familiare/referente.

⇒ Presenza di cartelle, schede e procedure per l'assistenza sanitaria e a rilievo sanitario:

- cartella medica
- cartella ricovero ospedaliero d'urgenza
- cartella integrata
- cartella riabilitativa
- cartella di accoglienza

Sono presenti in struttura schede di lavoro atte a garantire il benessere dell'anziano e procedure operative per il corretto svolgimento delle attività assistenziali.

## ♣ Retta di mantenimento

- o Retta di mantenimento posto accreditato (Vedi allegato A)
- o Retta di mantenimento posto privato (Vedi allegato B)

Parrocchia di S. Paolo di Ravone				
Convivenza per Anziani Maria Ausiliatrice e S. Paolo			ALLEGATO	1
	servizio in posto accreditato		servizio in posto privato	
	compreso nella	non compreso	compreso nella	non compreso
vitto e alloggio	x		x	
assistenza sanitaria e assistenziale	x		x	
assistenza medica	medico di Medicina Generale dell'Az		medico di Medicina Generale dell'Az	
servizio di lavanderia	x		x	
assistenza religiosa	x		x	
parrucchiera (taglio - piega)	5 volte nell'anno			x
podologo	su prescrizi one medica			x
trasporti per visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali, attività ricreative della Struttura	x			x
traporti per esigenze personali (es. visita invalidità, visite private		x		x
accompagnamento degli ospiti per visite mediche e/o uscite personali		x		x
rientro dal ricovero ospedaliero	x			x
rientro dal Pronto Soccorso	x			x
attività di animazione organizzate all'interno della Struttura compatibilmente con le condizioni dell'ospite	x		x	
assistenza riabilitativa	x		x	
abbonamento TV personale per la televisione in camera		x		x
ogni altro onere non espressamente indicato		x		x

## ♣ Retta di mantenimento posto accreditato

Con decorrenza 01.01.2022 la retta giornaliera per ogni anziano ospitato nella nostra struttura è così composta:

**RETTA GIORNALIERA TOTALE** **€ 105,06**

quota contribuzione Azienda USL **€ 55,01**

di cui:

- onere a rilievo sanitario **€ 38,99**
- onere sanitario **€ 16,02**

retta a carico dell'ospite **€ 50,05**

Costi compresi nella retta a carico dell'utente (come da Allegato 1)

Costi aggiuntivi extra retta (come da Allegato 1)

### assenze per ricovero ospedaliero

In ipotesi di ricovero ospedaliero la retta giornaliera sarà ridotta al 45% a decorrere dal giorno successivo a quello di ricovero e fino al giorno precedente al rientro in struttura.

### deposito cauzionale

Al momento dell'entrata in struttura, l'anziano/familiare/referente è tenuto a versare un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità nel rispetto del Contratto di Servizio e del Contratto individuale di assistenza in essere.

Tale deposito sarà restituito all'anziano ai suoi eredi al momento della dimissione/decesso mediante storno dalla retta residua dovuta.

### dichiarazione annuale

Viene rilasciata ogni anno la dichiarazione annuale relativa alle spese di assistenza specifica e assistenza medica generica in tempi utili per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

La retta di mantenimento deve essere corrisposta mensilmente posticipatamente entro il giorno 15 del mese successivo. Il pagamento può essere effettuato come indicato nel Contratto individuale di assistenza in essere.

### ♣ Retta di mantenimento posto privato

Con decorrenza 01.01.2022, la retta giornaliera per ogni anziano ospitato nella nostra struttura potrà variare a seconda del carico assistenziale/sanitario da 77,00 euro a 110,00 euro.

Costi compresi nella retta a carico dell'utente (come da Allegato 1)

Costi aggiuntivi extra retta (come da Allegato 1)

#### assenze per ricovero ospedaliero

In ipotesi di ricovero ospedaliero la retta giornaliera sarà ridotta al 45% a decorrere dal giorno successivo a quello di ricovero e fino al giorno precedente al rientro in struttura.

#### deposito cauzionale

Al momento dell'entrata in struttura, l'anziano/familiare/referente/AdS è tenuto a versare un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità nel rispetto del Contratto individuale di assistenza in essere.

Tale deposito sarà restituito all'anziano ai suoi eredi al momento della dimissione/decesso mediante storno dalla retta residua dovuta.

#### dichiarazione annuale

Viene rilasciata ogni anno la dichiarazione annuale relativa alle spese di assistenza specifica e assistenza medica generica in tempi utili per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

La retta di mantenimento deve essere corrisposta mensilmente posticipatamente entro il giorno 05 del mese successivo. Il pagamento può essere effettuato come indicato nel contratto.



Note