



ENTE MORALE ISTITUTO CASE DI RIPOSO S. ANNA S. CATERINA



CARTA DEI SERVIZI

Centro Socio Residenziale - Riabilitativo per Disabili

Via Pizzardi, 30 – 40138 Bologna (BO) – Italia | P.I. 00816600373

Tel. +39 051 3951311 | Fax. +39 051 307030

e-mail: segreteria@sannacaterina.it pec: sannacaterina@pec.ascom.bo.it



8.2 MP 0.5 - Rev. 0 del 28/02/2025

LA STORIA.....	3
1. CHI SIAMO.....	5
Presentazione della struttura.....	5
Principi ispiratori.....	5
Mission.....	6
Vision.....	7
2. LA RESIDENZA.....	7
La struttura.....	7
Accreditamento e certificazione.....	8
La stanza tipo.....	8
Gli ambienti di vita collettiva.....	8
La giornata tipo.....	9
Il menù tipo.....	10
Gli orari di visita.....	10
3. I NOSTRI SERVIZI.....	11
L'equipe multidisciplinare.....	11
Coordinatore della Fondazione.....	11
Coordinatore del servizio.....	11
Servizio medico.....	11
Servizio infermieristico.....	12
Servizio socio-assistenziale.....	12
Servizio terapia fisica e riabilitazione.....	12
Servizio educativo.....	12
Assistenza psicologica.....	12
Assistenza sociale.....	13
Servizi alla persona.....	13
Servizi alberghieri.....	13
Altri servizi.....	14
4. L'ACCOGLIENZA, LA PERMANENZA E LA DIMISSIONE	15
Ammissione.....	15
Documentazione da presentare.....	15
Rette.....	15
Dimissione volontaria.....	16
Dimissioni richieste dalla Fondazione.....	16
Decesso.....	17
Custodia valori ed effetti personali.....	17
Regole di convivenza.....	17
5. TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	18
Tutela della Privacy.....	18
Relazioni con la famiglia.....	19
Segnalazioni/suggerimenti-Valutazione del grado di soddisfazione.....	19
6. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI.....	20
7. CONTATTI.....	20
Allegato 1.....	21

LA STORIA

Piacere di conoscerla, mi chiamo S. Anna e S. Caterina de' Vigri, sono nata nel 1875, sono stata desiderata e successivamente creata da Claudia Brentazzoli e una parte di me, Villa S. Caterina, arrivò più avanti negli anni.

Vi fu un tempo nel quale le "Opere Pie" ebbero un ruolo di primo piano nella vita pubblica e sociale delle nostre città.

È il 22 novembre 1873, Claudia Brentazzoli, rimasta vedova, benestante e da tempo impegnata per trovare soluzioni per la sorte di donne anziane, sole e indigenti, inizia ad ospitare in alcuni locali della sua abitazione in via Castiglione n° 32 le prime anime.

Deposita nelle mani del notaio le disposizioni testamentarie nelle quali è fissato i suoi averi dovranno essere utilizzati per la fondazione in Bologna di un asilo per donne ultrasessantagenarie, vedove o nubili, che dovrà avere la denominazione di Ospizio delle povere vecchie di S. Anna che definisce sua "amorosa protettrice".

L'11 novembre 1874 Claudia Brentazzoli, da qualche tempo inferma, passa a miglior vita ed il giorno seguente il testamento viene reso pubblico e con Regio Decreto il 15 ottobre 1875 l'Ospizio di S. Anna inizia pienamente la sua attività.

Io, Opera Pia, inizio a tenere le mie porte ed il mio cuore aperto, spalancato di fronte a tanta umanità bisognosa, tanto che nel 1900 mi espando nei locali della Casa Ghisilieri in via Val D'Aposa n°1 e nel 1906 coloro che sono la mia mente e mani, acquistano l'intero Convento di S. Margherita nell'isolato tra le vie Val D'Aposa, Santa Margherita e Griffoni.

Il monastero era originariamente di proprietà delle Suore Benedettine e nel 1922 viene completamente restaurato.

Il 29 gennaio 1944 un massiccio bombardamento che colpisce a tappeto la zona centrale di Bologna, distrugge parti importanti di me. Una tristezza infinita, un senso di "fine" mi ha pervasa per giorni, ma nonostante le condizioni drammatiche di alcuni ambienti, iniziarono i lavori di riparazione.

Tuttavia gli amministratori non si sentivano soddisfatti e il 22 marzo 1948 decisero di trasferire la sede dell'Ospizio dall'Antico Monastero di S. Margherita ad un moderno edificio da costruirsi in un'area di proprietà dell'Istituto fra le Vie S. Vitale e Mazzini.

Il 26 luglio del 1952 ricorreva la festa di S. Anna, il Cardinale Arcivescovo di Bologna Giacomo Lercaro alla presenza del Prefetto e delle maggiori autorità cittadine, benedisse gli ambienti del nuovo moderno Ospizio di Via Pizzardi n. 30 consacrandone la Cappella.

Le esigenze crescono, i tempi corrono ed è necessario mantenersi al passo, i soli proventi dei beni non bastavano più, fu necessario dare vita, per rispondere alle esigenze dei tempi moderni, ad un pensionato di buon livello che accogliesse Signore sole che intendevano vivere in ambiente dignitoso e provvisto di assistenza.

E così nacque l'altra parte di me, Villa S. Caterina de' Vigri, con accesso in via Vizzani n° 35, inaugurata il 2 luglio 1963.

Dopo l'avvento di vari Presidenti, negli anni 70 subentra a presiedere l'Opera Pia il Rag. Ugo Pirazzoli, il quale intraprende subito una efficace opera di aggiornamento e rifinitura dello stabile del S. Anna al quale segue il figlio Dott. Gianluigi Pirazzoli il 20 novembre 1996 ad oggi.

Io, Sant'Anna e Santa Caterina mi definisco un'opera che continua incessantemente a evolversi. Ogni giorno, grazie a coloro che qui continuano a dare voce, corpo, cuore e mani alla mia anima, conferisco nuova dignità alle persone che vivono in questi locali.

Sono vecchia, davvero tanto vecchia, le mie mura, nel cuore di Bologna, sussurrano storie di anziani, professionisti della Cura e della Relazione, di famiglie. Storie intrecciate in un unico destino: portare gioia nelle loro vite.

Sono una casa d'altri tempi con uno splendido giardino dove ergono alberi secolari che durante l'estate danno la possibilità ai "miei" anziani di stare all'aria aperta e godere della bellezza naturale che li circonda su comode e colorate panchine. Spesso d'estate dal giardino partono voci che cantano, ballano e tra i loro corpi, bisognosi di cure e attenzioni, si accendono sguardi che ancora profumano di vita.

L'ombra dei grandi alberi protegge dal calore dei raggi solari che durante il caldo fanno la loro parte, d'altronde non ci sarebbe estate senza calore né calore senza sole.

Vittorio Emanuele III per grazia di Dio e per volontà della Nazione Re d'Italia approvò il mio Statuto il 17 luglio 1909.

Oggi sono vestita come una Fondazione e sono felice di essere un Ente Morale con personalità giuridica privata.

Grazie per essere stato qualche minuto in mia compagnia. La lascio ai tempi moderni dove potremo conoscerci di persona attraverso i professionisti della Cura e della Relazione che oggi continuano a costruire la mia storia con impegno, professionalità e tanto cuore

S. Anna e S. Caterina de' Vigri

1 CHI SIAMO

Presentazione della struttura - I principi ispiratori - Mission e Vision

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fondazione è una struttura socio-sanitaria associata ANASTE (Associazione Nazionale Strutture Terza Età), specializzata nell'assistenza di persone che per ragioni di salute o di particolari condizioni familiari, non possono più trovare nella propria abitazione risposta adeguata alle loro esigenze. Il servizio offerto consente ritmi di vita sicuri e stimolanti, finalizzati al coinvolgimento dei residenti e dei loro familiari alla vita comunitaria della struttura attraverso la partecipazione ad attività culturali e ludico-ricreative.

PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della Fondazione S. Anna S. Caterina si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

EGUAGLIANZA

Ogni residente ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

IMPARZIALITA'

I comportamenti degli operatori verso i residenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza del trattamento deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura impegnata ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze dei residenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

CONTINUITÀ

La struttura assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare ai residenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La struttura garantisce al residente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce al residente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tutti i soggetti sono parte attiva nella vita della residenza. È compito di ciascuno migliorare la qualità del servizio e della vita all' interno, privilegiando atteggiamenti comportamentali volti a rispettare i bisogni dell'altro.

RISERVATEZZA

Nell'acquisizione, trattamento, conservazione e comunicazione dei dati sensibili la Fondazione è tenuta ad osservare le modalità per tutelare la riservatezza dei dati.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente del personale.

PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

La Fondazione crede nelle proprie Risorse Umane. Per questo ne promuove lo sviluppo individuale e collettivo attraverso la formazione continua al fine di accrescerne costantemente il grado di professionalità. Promuove lo sviluppo culturale dell'intera struttura attraverso percorsi di crescita e sviluppo di tipo trasversale al fine di migliorare la qualità della comunicazione.

SALUTE E SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO

La Fondazione si impegna a consolidare e diffondere una cultura di sicurezza, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori, al fine di preservarne la salute e la sicurezza.

La Fondazione è dedicata a operare in modo etico, responsabile e trasparente attraverso l'implementazione del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) e il rispetto del Codice Etico.**

La Fondazione è inoltre certificata conforme alla norma **ISO 9001:2015**. Questa certificazione attesta il nostro impegno per l'eccellenza nell'ambito della gestione della qualità e la continua ricerca dell'ottimizzazione dei nostri processi operativi per soddisfare al meglio le esigenze dei nostri residenti e partner.

MISSION

La nostra Mission è offrire la miglior qualità di vita garantendo l'individualità e la partecipazione attiva delle persone con disabilità tramite interventi socioeducativi in un ambiente sociale e culturale integrato. Ogni azione, progetto, attività ed intervento è rivolta a:

- Garantire il miglioramento della qualità complessiva della vita sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, con la più ampia possibilità di scelta, partendo dal presupposto che ogni persona disabile ha diritto ad un sistema di aiuto che garantisca il rispetto dell'individualità e un inserimento sociale il più attivo e partecipato possibile;
- Attuare interventi socioeducativi integrati e percorsi di inclusione, utilizzando al meglio il progetto di vita e valorizzando le reali possibilità e potenzialità della persona, co-progettando con utenti, familiari e tutti i soggetti coinvolti (ente inviante, commissioni, altri enti territoriali) le fasi di erogazione del servizio;
- Supportare la persona e i suoi famigliari nel valutare nuovi percorsi possibili sperimentando scelte innovative e arricchenti, al sostegno del processo evolutivo tramite progetti finalizzati a favorire lo sviluppo della persona nel proprio contesto quotidiano;

- Potenziare l'organizzazione flessibile del lavoro esaminando i bisogni attuali delle persone con disabilità tutelando l'autonomia dell'utente tramite una gestione del tempo appropriata;
- Limitare la regressione dell'utente sulla base di una relazione educativa in costante evoluzione.

VISION

La Fondazione S. Anna vuole contribuire a creare nella città di Bologna una realtà percepibile di comunità accogliente dove le persone possano trovare un sostegno tangibile sia in termini di servizi che di supporto, nonché luogo di incontro tra bisogni e opportunità.

Attraverso il lavoro di tanti professionisti, la Fondazione vuole essere un riferimento sicuro dove le persone potranno trovare un punto di ascolto, di attenzione e di risposta per poter meglio affrontare la propria sfida di vita.

La Fondazione si propone anche come attivatore di progetti condivisi con le realtà del territorio (associazioni, scuole, ecc) e con tutti coloro che possono portare benessere ai residenti.

2 LA RESIDENZA

[La Struttura – Autorizzazione, accreditamento e certificazione](#) - [Stanza tipo](#) - [Ambienti di vita collettiva](#) - [Giornata tipo](#) - [Il menù tipo](#) - [Gli orari di visita](#)

LA STRUTTURA

Il CSRR "Comunità Puzzle" offre ospitalità a persone disabili di età compresa tra i 18 ei 65 anni ed alle persone con gravissime disabilità acquisite in età adulta (DGR n. 2068 del 18/10/2004).

È un servizio socio-sanitario destinato a persone con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, prive del sostegno di familiari o per i quali non sia possibile la permanenza nella propria abitazione.

La comunità Puzzle fornisce ospitalità residenziale temporanea o stabile in ottemperanza al contratto PG 488075/2024 del 16/07/2024.

La struttura è autorizzata al funzionamento secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 564 del 1/03/2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/98 n. 34".

Ha tra le proprie finalità quelle di garantire percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale, interventi sanitario-assistenziali per sostenere l'autosufficienza e favorire l'autonomia personale e sociale, attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale.

	Totale posti letto:	20
	Impianto di condizionamento:	Centralizzato
	Impianto di riscaldamento:	Centralizzato
	Assistenza infermieristica:	Se prevista nel Progetto
	Terapia nutrizione parenterale/entrale:	✓ sì
	Attività di riabilitazione:	Se prevista nel Progetto
	Attività educative	✓ sì
	Giardino	✓ sì

LA STANZA TIPO

Tutte le camere della comunità (doppie o singole) sono arredate in modo funzionale e dotate di impianto di climatizzazione. Sono inoltre presenti tutte le attrezzature necessarie per garantire un supporto ai residenti (materassi e cuscini antidecubito, ecc) e agli operatori che svolgono le attività assistenziali (sollevatore). Le camere possono anche essere personalizzate con piccoli oggetti, suppellettili cari alla persona accolta.

GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA

La struttura prevede la presenza di spazi dedicati agli uffici e alle aree comuni: la reception, l'ambulatorio, la sala da pranzo, la sala mensa per il personale, la biblioteca, la palestra, il teatro, locali per parrucchiere, podologo, laboratorio socio-educativo, la sala per fumatori, la cappella interna, la camera mortuaria con relativa cappella.

Il piano terra della struttura, è prevalentemente destinato a spazi collettivi, disponibili anche per un utilizzo da parte dei familiari.

La struttura presenta un ampio giardino destinato ad attività ricreative, incontri con famigliari durante la bella stagione, ecc.

LA GIORNATA TIPO

La vita nella Fondazione è caratterizzata non solo da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative e assistenziali ma anche da tante iniziative che rendono piacevole la vita dei residenti.

Al mattino alle 7,30 circa inizia la giornata del residente: gli operatori svegliano e aiutano i residenti per la preparazione alle attività della giornata.



Dalle ore 8,30 alle 10.00 circa ogni residente può gustare la **colazione** scegliendo tra varie alternative proposte dalla cucina.

Dopo la colazione iniziano **le attività educative;** interventi individualizzati o di gruppo.



Nella mattinata viene offerto uno **spuntino** se gradito dal residente.



Il pranzo viene consumato alle **ore 12,00**, con possibilità di menù a scelta. I residenti che non riescono a mangiare in autonomia vengono aiutati dal personale assistenziale di comunità.

Per chi lo desidera, al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo, con la possibilità, comunque, di soggiornare negli spazi comuni; viene inoltre offerto uno **spuntino** se gradito.

Proseguono anche le attività **educative** sia in laboratorio che negli spazi comuni.



La consumazione della **cena con menù** a scelta avviene alle **ore 18,00**.

Al termine della giornata gli operatori provvedono all'accompagnamento al riposo dei residenti nelle loro stanze.

Nel corso della notte i residenti vengono assistiti da parte del personale di turno, che oltre a provvedere al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, provvede ad aiutare il residente in caso di necessità e ad attivare i servizi emergenziali in caso di bisogno.

IL MENÙ TIPO



Al fine di consentire la scelta tra le diverse possibilità proposte dalla cucina, il menù, preparato su base settimanale, viene presentato ai residenti in anticipo.

Il menù può essere, inoltre, personalizzato per rispondere a eventuali problemi di masticazione e deglutizione o presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, celiachia, ecc.

I residenti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

COLAZIONE

tè, caffè, latte, yogurt
biscotti /fette biscottate/ brioches
marmellata/miele

MERENDA

Tè/ succo di frutta/yogurt

PRANZO

Primo piatto: del giorno o a scelta pasta al pomodoro, in bianco, in brodo.

Secondo piatto: del giorno o a scelta formaggio, carne, prosciutto, carne in scatola, tonno in scatola.

Contorni verdura cruda o cotta

Dessert frutta di stagione o a scelta mousse di frutta, frutta sciroppata, yogurt, budino

Bevande acqua e vino in quantità relazionata alle condizioni del residente

MERENDA

Tè/ succo di frutta/yogurt

CENA

Primo piatto: del giorno o a scelta pasta al pomodoro, in bianco, in brodo

Secondo piatto: del giorno o a scelta formaggio, carne, prosciutto, carne in scatola, tonno in scatola

Contorni verdura cruda o cotta

Dessert frutta di stagione o a scelta mousse di frutta, frutta sciroppata, yogurt, budino

Bevande acqua e vino in quantità relazionata alle condizioni del residente.

GLI ORARI DI VISITA



È possibile far visita al proprio caro tutti i giorni dalle 10.00 alle 19.00.

3 I NOSTRI SERVIZI



L'Équipe multidisciplinare - Coordinatore di struttura - Servizio Infermieristico - Servizio Socio Assistenziale- Servizio di Terapia Fisica e Riabilitazione - Servizio Educativo - Assistenza psicologica - Assistenza Sociale Servizi alla persona - Servizi alberghieri – Altri servizi

L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Al momento dell'accoglienza di ogni nuovo residente un'**equipe multidisciplinare** composta da professionisti di tutti i servizi socio-sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico ed educativo) si riuniscono per valutare i bisogni e programmare la metodologia di intervento migliore per il residente.

Entro 30 giorni dall'accoglienza l'équipe predispone il progetto educativo - assistenziale individuale (PEAI) che sulla base della valutazione dei bisogni emersi definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili.

Per la definizione del progetto individuale e del piano assistenziale vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari professionisti.

Ad intervalli regolari l'equipe si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche/aggiornamenti al piano d'intervento.

La Fondazione condivide sia con il residente che con i famigliari gli obiettivi stabiliti nel PEAi.

COORDINATORE DELLA FONDAZIONE

Assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo dei residenti, garantendo l'integrazione dei processi socio-assistenziali ed educativi, sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. È il referente per tutte le informazioni relative all'organizzazione e gestione delle comunità.

COORDINATORE DEL SERVIZIO

Il Coordinatore del servizio promuove la qualità della vita ed il benessere dei residenti coordinando la presenza e le attività del personale che lavora all'interno della comunità assicurando la massima collaborazione e l'integrazione tra le diverse figure professionali. È responsabile dell'accoglienza dei singoli utenti, della stesura e della revisione del PEAi da parte dell'intera Equipe Multidisciplinare.

SERVIZIO MEDICO

Il personale medico valuta la situazione clinica del residente sia nella fase di pre-accoglienza che al momento dell'accoglienza vera e propria durante la quale viene eseguita la visita medica e l'apertura della cartella clinica con relativa scheda terapeutica.

Le cure sanitarie vengono integrate da eventuali controlli diagnostici periodici programmati che possono essere effettuati nei presidi ospedalieri del territorio o da medici consulenti della struttura (geriatra, fisiatra).

INFERMIERE

L'infermiere è **presente in struttura 24 ore su 24**; lavora in costante rapporto con le figure che erogano l'assistenza di base favorendo un approccio socio-sanitario integrato.

L'infermiere si occupa di:

- Somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte e rilevazione dei parametri vitali;
- Monitoraggio dello stato di salute dei residenti e rapporti con il Medico di Base;
- Compilazione e aggiornamento della documentazione sanitaria e della cartella personale del residente.

SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Il servizio è garantito da OSS (Operatori Socio Sanitari) qualificati, **presenti in struttura 24 ore su 24**.

L'OSS eroga direttamente l'assistenza ai residenti e provvede, in relazione alle esigenze individuali, all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilitazione, alla socializzazione. Svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando i residenti a valorizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o migliorare la propria autonomia.

L'OSS raccoglie le informazioni concernenti le condizioni, i bisogni, i comportamenti e le richieste del singolo residente contribuendo a programmare, realizzare e regolare gli interventi di assistenza anche attraverso la partecipazione all'elaborazione del PEI.

SERVIZIO TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

All'interno della struttura opera un'équipe di fisioterapisti.

Lo staff fisioterapico svolge la propria attività con l'obiettivo di:

- assicurare a tutti i residenti il mantenimento e/o il miglioramento delle autonomie attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari;
- ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica;
- ridurre complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento.

L'attività prevede trattamenti individuali (quando previsti nel PEI) e/o di gruppo.

SERVIZIO EDUCATIVO

Il servizio è responsabile della programmazione e della realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato, dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo. Partecipa ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto.

Il servizio si prefigge l'obiettivo di:

- perseguire il miglioramento della qualità di vita del residente;
- sostenere la persona nel riconoscimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, nonché aperture e scambi con altre realtà territoriali.

Le attività tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni dei residenti e sono svolte attraverso l'organizzazione di attività diversificate.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

È prevista la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di residenti e familiari nonché degli interventi di supporto e prevenzione del burn out degli operatori.

ASSISTENZA SOCIALE

Le competenze che vengono sviluppate dal servizio, coordinato e svolto dall'Assistente Sociale Responsabile dell'Ufficio Accoglienza riguardano:

- la relazione interpersonale con chi è in difficoltà, attraverso colloqui di pre-accoglienza;
- rapporti con i colleghi del territorio Responsabili dei Casi durante la permanenza delle persone nel Nucleo;
- i contatti con le Istituzioni e con altri organismi pubblici, privati e del terzo settore, nonché l'organizzazione ed il coordinamento di servizi;
- la promozione della solidarietà sociale;
- servizio di segretariato sociale.

SERVIZI ALLA PERSONA

Parrucchiere- Podologo

Su richiesta del residente la struttura offre, internamente, il servizio di parrucchiere/barbiere e di podologia mediante appuntamento con un professionista esterno.

Fornitura Farmaceutica

Ai densi della DGR 273/2016 punto 4.1.2, l'Azienda USL di Bologna si impegna a garantire la fornitura di farmaci di uso corrente, nonché di prodotti per l'alimentazione artificiale.

I farmaci non previsti dall'esenzione sono a carico dell'utente.

Servizio religioso

Ai Residenti che lo desiderano, viene garantito il diritto di professare la propria fede religiosa. All'interno della struttura è presente una chiesa per il culto della religione cattolica.

L'assistenza religiosa è garantita ai residenti in accordo con la Parrocchia di S. Antonio di Savena, e consiste nella celebrazione della S. Messa nella chiesa interna alla domenica, prefestivi e festivi. Un sacerdote è a disposizione, su richiesta, per ogni esigenza dei residenti.

In relazione alle altre confessioni religiose, la Fondazione è disponibile all'attivazione, previa richiesta, di idoneo servizio.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio cucina-ristorazione

La struttura svolge il servizio di ristorazione con affidamento ad azienda specializzata la quale provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali. Vengono proposti menù settimanali di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi attraverso l'utilizzo di prodotti di stagione; viene tenuto conto delle esigenze, delle richieste dei residenti, delle tradizioni locali nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione.

È previsto un menù con cibi semifluidi per chi ha problemi di masticazione e/o di deglutizione.

Sono previste diete personalizzate su indicazione medica, per i residenti che ne abbiano necessità, elaborate dalla Dietista di struttura.

I pasti vengono preparati nella cucina situata all'interno della struttura. La cucina è disposta e organizzata in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare

ed alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Servizio Lavanderia/Guardaroba

La struttura fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, che vengono effettuati internamente (per gli indumenti dei residenti) o tramite fornitore esterno (biancheria piana). Il servizio guardaroba riceve giornalmente i capi di vestiario dei residenti già utilizzati, che vengono sostituiti con quelli puliti.

È prevista l'etichettatura interna di tutti gli indumenti personali.

Ai familiari viene consegnato l'elenco di capi di vestiario e biancheria personali necessari per l'accoglienza in struttura.

In caso di ricovero ospedaliero, il personale assistenziale si preoccupa di preparare qualche cambio di biancheria che accompagni il residente qualora dovesse essere trattenuto in ospedale.

Servizio Pulizie

Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata del residente, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

ALTRI SERVIZI

Servizio Distribuzione bevande e snack

Sono presenti dei distributori automatici di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde che possono essere consumati dai residenti e dai familiari.

Servizio di manutenzione

La verifica, il controllo, la manutenzione programmata e straordinaria della struttura, degli impianti e delle attrezzature, arredi e verde viene espletato dall'Ufficio Tecnico della struttura, il quale si avvale di personale interno o a mezzo ditte specializzate.

Servizio di trasporto

L'Azienda USL assicura il trasporto sanitario dei residenti in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati purché allettati o non trasportabili con mezzi ordinari.

Gli altri trasporti per visite specialistiche, esami diagnostici, ecc. sono a carico del residente come stabilito dal contratto PG 488075/2024 del 16/07/2024.

L'accompagnamento del Residente alle visite specialistiche programmate deve essere assicurato dal familiare/tutore di riferimento, debitamente e preventivamente informato.

La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura dell'Ufficio Accoglienza, che si fa carico anche di provvedere all'inoltro di quella in uscita.

4 L'ACCOGLIENZA, LA PERMANENZA E LA DIMISSIONE DEI RESIDENTI

Ammissione – Custodia valori personali – Dimissione volontaria – Dimissioni richieste dalla Fondazione – Decesso – Regole di convivenza.

AMMISSIONE

Le richieste di inserimento possono pervenire da fonti diverse:

- dalle famiglie che si rivolgono ai Servizi Sociali e/o di Salute Mentale del territorio in modo diretto;
- da altri servizi o soggetti istituzionali che si occupano direttamente o indirettamente di disabilità.

Le richieste di ammissione alla Struttura Residenziale vengono valutati dai servizi territoriali. Il Servizio inviante si confronta con l'equipe multidisciplinare della Fondazione. Vengono fornite tutte le informazioni disponibili sul caso in modo da ottimizzare l'inserimento dell'utente: anamnesi, scheda

sanitaria, relazioni di precedenti interventi o servizi fruiti. Al Servizio inviante vengono inoltrate tutte le informazioni relative alla Struttura. Si procede quindi alla valutazione congiunta tra le caratteristiche dell'utente, per il quale si è ipotizzato l'inserimento, e le attività predisposte dalla Struttura al fine di verificarne l'effettiva compatibilità.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

Il giorno di accoglienza il residente/familiare dovrà consegnare:

- documentazione clinica recente (referti specialistici, lettere di dimissioni ecc);
- documento anamnestico del Medico Curante, attestante le patologie eventualmente presenti, la terapia farmacologica ed eventuali forme allergiche in atto;
- carta d'Identità valida (Fotocopia);
- tessera SSN (Originale);
- certificato di invalidità civile o ricevuta di presentazione della Domanda (Fotocopia);
- certificato di gravità ai sensi della L. 104/92 (Fotocopia);
- tessera di esenzione ticket (Fotocopia);
- fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione (qualora presente);
- fotocopia dei dati anagrafici e recapiti del tutore/ curatore/ Amministratore di Sostegno (qualora presenti);
- elenchi dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
- recapiti telefonici del Medico di Medicina Generale.

RETTE

Le rette variano sulla base del livello di gravità dell'utente e sono stabilite dal contratto PG 488075/2024 del 16/07/2024.

Servizi compresi nella retta

La Fondazione garantisce ai residenti il vitto, l'alloggio, l'assistenza socio-sanitaria e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla Fondazione, compresa la lavatura e stiratura del vestiario del

residente; inoltre consente la partecipazione a tutti i progetti e programmi posti in essere dall'organizzazione.

Servizi non compresi nella retta

Restano escluse dall'ammontare della retta corrisposta:

- eventuali onorari e compensi per prestazioni richieste dal residente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e prestazioni infermieristiche e/o riabilitative non concordate con l'ente inviate);
- erogazione bevande e snack da macchine distributrici;
- le forniture di protesica in genere (dentale, acustica, ecc);
- le eventuali spese funebri;
- pasti aggiuntivi per i famigliari;
- i farmaci non previsti dall'esenzione;
- prestazioni parrucchiere e podologo;

- trasporti;
- ausili di deambulazione e loro riparazione.

DIMISSIONE VOLONTARIA

La dimissione può essere richiesta per:

- eventuale trasferimento ad altra struttura (perché ciò sia possibile, il parente/referente/tutore deve esprimere la sua richiesta al Servizio territoriale di riferimento);
- eventuale ricongiungimento al coniuge, riavvicinamento ai familiari;
- rientro al domicilio per raggiungimento degli obiettivi del Progetto Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI).

In tutti i casi, le dimissioni avverranno sempre in accordo con i famigliari/amministratore di sostegno/servizi sociali.

DIMISSIONI RICHIESTE DALLA FONDAZIONE

Le dimissioni dalla struttura richieste dalla Direzione possono presentarsi:

- qualora si ravvisino gravi e persistenti inosservanze alle regole di vita in comunità;
- nel caso intervengano problematiche significative e non considerate dal piano educativo assistenziale precedentemente predisposto a livello territoriale.

Le dimissioni dalla struttura dei residenti accolti su posto residenziale di tipo definitivo e continuativo saranno formalizzate dal referente della struttura stessa, previo accordo con il Responsabile del Caso, in coerenza con il piano educativo assistenziale della persona.

Ai fini del rientro a domicilio del residente, il distretto, previamente informato delle dimissioni, su richiesta del Responsabile del Caso, garantirà l'intervento del servizio territoriale di riferimento per la formulazione di un nuovo progetto assistenziale sul territorio.

In entrambi i casi, le dimissioni avverranno sempre in accordo con i familiari/referenti/tutori e organi competenti ed il pagamento della retta si interromperà l'ultimo giorno di effettiva permanenza del residente in struttura.

DECESSO

In caso di decesso viene messa a disposizione la camera mortuaria della struttura.

Il familiare è tenuto a comunicare all'ufficio accoglienza:

- se il congiunto è iscritto all'Umanitaria/SOCREM;
- se ha un funerale pre-pagato presso un'Agenzia Funebre;
- se preferisce celebrare la funzione religiosa presso la cappella della struttura;
- se intende ritirare gli effetti personali o rinunciare al ritiro degli stessi.

CUSTODIA VALORI ED EFFETTI PERSONALI

I Residenti potranno richiedere all' Ufficio Accoglienza di custodire piccole somme di denaro e oggetti di poco valore e ritirarli, ogni qualvolta ne avessero necessità, negli orari di apertura dell'ufficio. Si declina ogni responsabilità per denaro o preziosi conservati personalmente.

REGOLE DI CONVIVENZA

Le norme che regolano la vita di comunità della Fondazione sono pensate nell'interesse e nel rispetto dell'intera comunità:

1. Il residente è tenuto a fornire all'accoglienza i propri indumenti al personale assistenziale di comunità per procedere all'**etichettatura**. In caso di mancata consegna degli indumenti al personale, l'amministrazione declina ogni responsabilità per smarrimenti o ammanchi. Si consiglia, altresì, di dotare i residenti solo di indumenti lavabili in lavatrice industriale; in caso contrario il servizio di lavanderia non sarà garantito e comunque, la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti. In caso di dimissione gli indumenti saranno restituiti nello stato d'uso in cui si trovano e in caso di decesso, saranno riconsegnati agli eredi.
2. Sarà cura del Coordinatore, per i casi di stretta necessità, autorizzare **l'ingresso dei familiari** in orario non previsto.
3. È vietato tenere in camera bevande alcoliche e farmaci personali. Per motivi igienici e sanitari si fa **divieto di portare cibo dall'esterno della struttura**. In caso di piccoli presenti (biscotti, cioccolatini, ecc), è fatto obbligo di consegna al personale della comunità (con scontrino fiscale) che penserà a consegnarli al residente.
4. Apparecchi radio-televisivi e telefonici nella propria stanza sono consentiti, purché se ne faccia un uso discreto e non diventino una forma di disturbo per gli altri residenti. In tutti i casi è necessario avvisare il coordinatore di servizio.
5. È consentito tenere nella stanza piccoli suppellettili personali, compatibilmente con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza e in accordo con i responsabili di comunità.

6. I residenti possono uscire dalla struttura accompagnati dai familiari e rientrare di norma la sera prima delle ore 21.00 salvo diversi accordi/disposizioni.
7. Ogni residente dovrà consentire l'ingresso nella sua camera agli Operatori per effettuare assistenza e igiene della stanza.
8. L'Amministrazione non risponde del deterioramento, distruzione o sottrazione di denaro contante, carte valori, o comunque oggetti di valore, salvo il caso in cui il residente, al momento dell'ingresso non depositi i suddetti valori presso l'Ufficio Accoglienza che svolge funzioni di depositario a titolo gratuito, ai sensi dell'art. 1766 e seguenti e c.c., dietro autorizzazione scritta del residente e dei suoi familiari.
9. Residenti devono tenere un **comportamento corretto e dignitoso**, trattare con educazione e rispetto gli altri conviventi ed il personale di servizio (e così reciprocamente) e attenersi alle presenti disposizioni regolamentari nell'interesse del buon funzionamento della residenza.
10. Libertà e rispetto della volontà dei residenti sono principi base della politica assistenziale della Fondazione. Sono garantite pertanto assistenza e vigilanza, ma non vengono esercitate misure coercitive. Non sono imputabili alla responsabilità della Casa, in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, danni conseguenti l'esercizio della libertà individuali.
11. È consentito fumare solo negli spazi interni adibiti oltre che in giardino.

5 TUTELA E PARTECIPAZIONE

Tutela della Privacy – Relazioni con la famiglia – Segnalazioni, suggerimenti e valutazione del grado di soddisfazione

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei residenti; i sanitari forniscono notizie esclusivamente al residente stesso o ai familiari più stretti se ed in quanto persone delegate.

Documenti personali e documenti di lavoro (Cartelle socio-sanitarie, PEAI, consegne, avvisi, registrazioni di attività amministrative, socio-sanitarie e assistenziali, ecc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura e nell'ambito del progetto individuale di ogni residente.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal Codice sulla privacy art.13 del Regolamento n.2019/679/UE e s.m.i.

A tal fine, al momento dell'accoglienza, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso. Il residente/famigliare, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengano utilizzati i dati, di chiederne la correzione o l'integrazione.

Consenso informato

Il Residente e/o in caso di inabilità i famigliari hanno diritto ad essere previamente informati dai sanitari circa i benefici, gli eventuali rischi e le possibili alternative collegati a particolari pratiche sanitarie qualora si rendessero necessarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole.

RELAZIONI CON LA FAMIGLIA

La Direzione è a disposizione dei residenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni. La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dei residenti che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Momenti di incontro

La Fondazione organizza incontri con i familiari finalizzati alla condivisione degli obiettivi della struttura e degli esiti dei questionari sulla qualità dei servizi. Vengono inoltre affrontate tematiche attinenti l'andamento delle comunità: criticità, punti di forza, suggerimenti.

Molte sono le proposte di spettacoli teatrali, giochi, musica, feste rivolte sia ai residenti che ai loro familiari.

I familiari vengono informati, anche attraverso i canali istituzionali, delle iniziative/eventi che si tengono sia all'interno che all'esterno della struttura.



SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

I residenti e familiari possono presentare ai Responsabili, Coordinatore o all'Ufficio Accoglienza segnalazioni, reclami, suggerimenti ed encomi.

La Direzione provvederà alla presa in carico degli eventuali problemi segnalati ed alla loro risoluzione, rispondendo in forma verbale o scritta dalla data di ricevimento entro 30 giorni. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

Ai residenti ed ai loro familiari, inoltre, viene consegnato un **questionario di rilevazione del grado di soddisfazione**, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio.

Viene inoltre valutata, la qualità socio-assistenziale-sanitaria attraverso la raccolta di alcuni parametri e criteri di qualità (indicatori).

6 DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Fondazione è situata in zona centrale a Bologna in via Pizzardi al n° 30 in prossimità del Policlinico S. Orsola-Malpighi; si può raggiungere facilmente con mezzi propri grazie ad una viabilità scorrevole o con mezzi pubblici:

- l'autobus n°25 ha una fermata proprio davanti all'ingresso della struttura e può essere preso dalla stazione/autostazione.



7 CONTATTI

Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna S. Caterina

	Via Pizzardi 30 40138 Bologna (BO)		www.sannacaterina.it
	051/3951311		051/307030
	segreteria@sannacaterina.it		sannacaterina@pec.ascom.bo.it

Per rimanere in contatto con la residenza, conoscerne le iniziative e le attività in programma, oltre che per scaricare documenti resi disponibili nell'apposita sezione consultate il nostro sito:

www.sannacaterina.it

Allegato 1: **FIGURE PROFESSIONALI - PRESENZA IN STRUTTURA**

COORDINATORE DELLA FONDAZIONE

Armando Tortora: dal lun al ven 9.00-13.00/14.00-17.00

COORDINATORE DEL SERVIZIO

Domenica Bigondi: dal lun al sab 9.00-13.00 o 14.00-17.00

Servizio FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia è attivo dal lun al ven 9.00-13.00/14.00-17.00
sab 9.00-12.00/14.00-17.00

Servizio EDUCATIVO

Il servizio Educativo è attivo dal lun al ven 9.00-13.30/14.30-19.00
Dom 9.00-13.30

SERVIZIO DI DIETETICA

Dietista - Dott.ssa Monica Pancaldi: lun, giov, ven 10.00-14.00
mar 14.30-18.30
mer 11.30-16.00

SERVIZIO MEDICO

Medico- Dott. Giovanni Boschi: da lun a giov 8:30-12:30
ven 14:00 – 18:00

Gli orari potrebbero subire modifiche in base alle necessità.

Al di fuori degli orari di presenza dei medici in struttura, l'assistenza sanitaria è garantita dal Servizio di Guardia Medica (20.00-8.00 nei giorni feriali, 8.00-20.00/20.00-8.00 nei prefestivi e festivi).

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

Assistente Sociale/Resp. Servizio Accoglienza - Dott.ssa Masciarelli Mariella: dal lun al ven 9.00-13.00/14.00-16.00

L'ufficio accoglienza è aperto al pubblico dal lun al ven 9.00-12.00/14.00-16.00 e tre sabati al mese dalle 9.00-12.00.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Dott.ssa Valentina Moscatiello: mar 9.00-15.30

CENTRALINO/PORTINERIA

Il servizio è coperto 7 giorni su 7, 24 h su 24 h.

Per contattare i professionisti/servizi sopraelencati è necessario rivolgersi alla reception della struttura o chiamare il numero 051-3951311.

STATO DELLE REVISIONI DEL DOCUMENTO

Rev. n	Data rev.	Descrizione modifiche
0	28/02/2025	Prima emissione