

Gentili Signore e Signori,

il documento che state per leggere è la “La Carta dei Servizi” della **Casa Protetta Oasi San Francesco**, uno strumento che Vi consente di conoscere preventivamente le caratteristiche strutturali e funzionali della nostra Residenza. La Carta dei Servizi è uno strumento formulato a tutela del diritto alla salute ed all’informazione, che consente al cittadino-cliente di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza. La **Casa Protetta Oasi San Francesco**, aderente a **FEDISA - Federazione Diocesana Servizi agli Anziani**, ha redatto la propria Carta dei Servizi allo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione dei propri Clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell’Anziano Ospite e della sua Famiglia, il rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad essa correlati.

Con ciò ci auguriamo che la presente Carta dei Servizi venga apprezzata come strumento informativo, di controllo e verifica dei servizi messi a disposizione della comunità, al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione reciproca e costruttiva, orientata ad una sempre migliore qualità assistenziale.

**Aderente a:**



**FeDiSA**

Federazione Diocesana Servizi agli Anziani

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

**Sede operativa:** Largo Marco Gerra 1 – 42100 Reggio Emilia

Tel. 0522546242 – fax:0522515928 – e-mail:[info@fedisa.it](mailto:info@fedisa.it) – [www.fedisa.it](http://www.fedisa.it)

**Confcooperative Unione Provinciale Cooperative Reggio Emilia  
Settore Solidarietà Sociale**

## INDICE

- 1) PRESENTAZIONE
- 2) FE.DI.SA - FEDERAZIONE DIOCESANA SERVIZI AGLI ANZIANI
- 3) LA STRUTTURA E LA SUA UBICAZIONE
- 4) I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DEL CLIENTE
- 5) I PRINCIPI ORGANIZZATIVI
- 6) LE FINALITA' DELLA STRUTTURA
- 7) I SERVIZI EROGATI
- 8) LE RETTE
- 9) IL PERSONALE
- 10) L'AGGIORNAMENTO E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE
- 11) LE MODALITÀ DI ACCESSO
- 12) LE DIMISSIONI
- 13) LE REGOLE DI CONVIVENZA – DIRITTI E DOVERI
- 14) LE RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA
- 15) L'INFORMAZIONE E GLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE
- 16) MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Aderente a:



**Sede legale:** Via V. Veneto 6 – Reggio Emilia – C.F. 91092790350  
**Sede operativa:** Largo Marco Gerra 1 – 42100 Reggio Emilia  
Tel. 0522546242 – fax:0522515928 – e-mail:[info@fedisa.it](mailto:info@fedisa.it) – [www.fedisa.it](http://www.fedisa.it)  
**Confcooperative Unione Provinciale Cooperative Reggio Emilia**  
**Settore Solidarietà Sociale**

## PRESENTAZIONE

La Casa Protetta Oasi San Francesco, gestita dall'omonima Cooperativa Sociale Parrocchiale, è situata a Cereggio di Ramiseto, sull'Appennino Reggiano, ad 800 metri di altezza. La Struttura gode di un'invidiabile posizione panoramica dalla quale si possono ammirare la famosa Pietra di Bismantova ed il Monte Ventasso che, con il suo lago, è uno dei luoghi turistici più visitati della montagna Reggiana. La zona tranquilla in cui è ubicata e la qualità dei suoi servizi, fanno di Oasi San Francesco una Struttura ideale per trascorrere soggiorni di pace e serenità, sia temporanei che permanenti. Oasi San Francesco è nata 15 anni fa per volontà del Parroco



del Paese Don Narciso Cacciani che, in undici anni di duro lavoro, ha visto realizzarsi il sogno della sua vita. Grazie al prezioso contributo di volontari e benefattori, degli abitanti di Cereggio, Temporia e Ramiseto, la Struttura è stata inaugurata il 15 aprile 1996 e, nel tempo, è diventata uno dei fiori all'occhiello della Montagna. Ad oggi la Casa Protetta è autorizzata ad ospitare 46 persone non autosufficienti ed è accreditata con la AUSL di Reggio Emilia.

### FE.DI.SA (Federazione Diocesana Servizi Agli Anziani)

La Casa Protetta Oasi San Francesco aderisce a Fe.Di.S.A. (Federazione Diocesana Servizi agli Anziani), Associazione costituita dalle parrocchie che promuovono servizi socioassistenziali a persone in stato di bisogno, con il favore della Diocesi di Reggio Emilia-Guastalla e la collaborazione dell'Unione Provinciale delle Cooperative, nella quale ha posto la propria sede operativa. "L'Associazione - si legge nello Statuto - promuove, secondo i dettami della Dottrina Sociale della Chiesa, i seguenti principi:

- il rispetto e la tutela della vita di ogni uomo dal concepimento alla morte naturale
- i diritti fondamentali di ogni uomo di uguaglianza e giustizia sociale
- il diritto alla salute, alla casa ed alla realizzazione della personalità di ogni uomo in tutte le fasi della vita
- il valore della permanenza dell'anziano presso la propria famiglia, comunità o abitazione
- il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno
- il dovere dello stato e degli enti pubblici locali di riconoscere il valore sociale di utilità pubblica degli enti privati socio - assistenziali senza scopo di lucro.

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



### Aderente a:



## LA STRUTTURA E LA SUA UBICAZIONE

Costruita su tre piani principali, la Casa Protetta offre stanze da letto, ampie e luminose, a uno o due letti e dotate di arredi che garantiscono il massimo comfort e sicurezza.

Molte stanze da letto hanno un ampio terrazzo dal quale si può ammirare un fantastico panorama. Gli ambienti comuni, spaziosi e accoglienti, sono studiati in modo da assicurare la maggiore aggregazione possibile fra gli Ospiti.

**Il piano terra** è considerato il cuore della Struttura, vi sono ubicati 12 posti letto, l'ingresso principale, la

Recepiton, l'ambulatorio, l'ufficio, un ampio salone, una sala tv, una sala ristoro e accoglienza parenti.

**Al primo piano** si trovano il reparto notte con 34 posti letto, dislocati in stanze ad 1 o 2 letti con relativi bagni, un bagno assistito, servizi.

**Il piano seminterrato** ospita la Cappella, la palestra, la sala parrucchiere, la lavanderia, i magazzini, la camera ardente, gli spogliatoi del personale e tutti i servizi necessari al funzionamento della Casa.

Dal piano terra si accede direttamente al grande giardino dove, anche chi ha problemi di deambulazione, trova un ambiente sicuro, facilmente fruibile ed accogliente.

## I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DEL CLIENTE

Nel suo operare la **Casa Protetta Oasi San Francesco** ha i seguenti valori ispiratori:

- la gratuità del servizio intesa come assenza di scopi di profitto o speculazione privata
- la natura religiosa del servizio come esperienza di fede nella carità che apre la Chiesa al proprio territorio, alla comunità civile, alle famiglie ed alle persone bisognose di assistenza e di cura
- il rispetto e la tutela della vita di ogni uomo dal concepimento alla morte naturale
- i diritti fondamentali di ogni uomo di uguaglianza e giustizia sociale
- il diritto alla salute, alla casa ed alla realizzazione della personalità di ogni uomo un tutte le fasi della vita
- il valore della relazione dell'anziano con la propria famiglia, la propria comunità o la propria abitazione
- il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno
- il dovere della famiglia di prestare attenzione e cura ai propri componenti, secondo la propria disponibilità con diverse forme ed esperienze



Aderente a:



- il lavoro socio sanitario degli operatori e delle operatrici come esperienza globale della persona che si rivolge alla persona e quindi disponibile alla relazione di assistenza entro relazioni di dialogo, umanità e reciproco ascolto
- la consonanza operativa e motivazionale di tutti coloro, operatori e volontari, che operano all'interno del servizio

#### PRINCIPI ORGANIZZATIVI

- **Efficacia ed efficienza delle prestazioni assistenziali**
  - orientamento verso la qualità dei risultati individuali

- attenzione ai bisogni degli utenti
- continuità e flessibilità d'azione
- **Efficacia ed efficienza "sociale" della struttura**
  - orientamento verso la qualità dei rapporti con la comunità locale
  - attenzione ai bisogni della comunità locale
  - promozione di volontariato qualificato e motivato

- **Competenza e professionalità del personale**
  - aggiornamento continuo
  - sollecitazione di curiosità ed approccio professionale
  - confronto multidisciplinare
- **Trasparenza e libertà di scelta**
  - diffusione delle informazioni verso l'anziano e i suoi familiari
  - regole chiare e condivise per la vita presso la struttura
  - imparzialità e lealtà nel governo della vita presso la struttura



- **Empatia e ambiente di vita**
  - crescita di un ambiente di vita "familiare"
  - rispetto della dignità e delle "vocazioni" personali degli anziani
  - disponibilità all'ascolto ed alle relazioni significative fra gli anziani conviventi, il personale, le persone comunque presenti con continuità nella struttura
  - personalizzazione del servizio
  - riservatezza e discrezione nella gestione delle relazioni e delle informazioni
  - condivisione spirituale/religiosa
- **Collaborazione e fraternità di intenti**

Aderente a:

- cooperazione interna
- lavoro d'équipe
- collaborazione con i soggetti del privato-sociale del territorio
- valorizzazione e promozione del dovere di tutte le persone di una comunicazione chiara e trasparente per la comune crescita e formazione
- **Comunicazione**
- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica e di partecipazione al miglioramento della struttura



#### **FINALITA' DELLA STRUTTURA**

La Casa Protetta Oasi San Francesco, Struttura a carattere residenziale, è autorizzata ad ospitare 46 persone prevalentemente anziane, autosufficienti e non autosufficienti, per le quali non è possibile rimanere nel proprio contesto abitativo.

**La Mission della Casa Protetta è quella di migliorare la qualità di vita della Persona e della Famiglia attraverso un percorso finalizzato al raggiungimento di un sempre maggiore benessere fisico, psichico e sociale dei propri Ospiti.**

Nel rispetto della nostra Mission, gli obiettivi che ci

impegniamo a perseguire sono:

- ✓ assicurare agli Ospiti servizi alberghieri di alta qualità;
- ✓ garantire un'assistenza socio-sanitaria efficace e finalizzata al riequilibrio delle situazioni di deterioramento fisico o cognitivo;
- ✓ offrire un appoggio temporaneo alle famiglie, attraverso il ricorso a ricoveri provvisori e di sollievo;
- ✓ prevenire l'emarginazione sociale degli Assistiti attraverso l'organizzazione di momenti ed occasioni d'incontro con le Persone, le Famiglie ed il contesto sociale sia all'interno che all'esterno della Struttura;
- ✓ garantire una gestione del personale tesa alla motivazione e prevenzione del burn out;
- ✓ sviluppare una comunicazione chiara ed efficace nei confronti degli Ospiti, delle Famiglie, dei Soci e di tutti i portatori di interesse che ruotano attorno alla Struttura;
- ✓ sviluppare e mantenere una gestione efficiente, affidabile e trasparente della Struttura, garantendone altresì la sopravvivenza;
- ✓ mantenere e migliorare gli standard qualitativi del servizio attraverso l'adozione di processi, tecniche e strumenti innovativi ed in linea con le normative attuali e future;



**Aderente a:**

- ✓ verificare costantemente la qualità del servizio percepito dagli Ospiti, Famiglie, Operatori e Volontari, al fine di correggere eventuali errori

## I SERVIZI EROGATI

La Casa Protetta Oasi San Francesco fornisce ai propri Ospiti un complesso di servizi e prestazioni fra loro integrati e così articolati:

- 1) SERVIZIO ALBERGHIERO
- 2) SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE
- 3) SERVIZIO SANITARIO E FARMACEUTICO
- 4) SERVIZIO DI MOBILIZZAZIONE E RIABILITAZIONE
- 5) SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOSTEGNO SPIRITUALE
- 6) SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO
- 7) SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, PODOLOGO, ESTETISTA
- 8) SERVIZIO DI TRASPORTO
- 9) SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI SEGRETERIA



### 1) Servizio alberghiero - standard di erogazione

**a) Servizio di pulizia:** consiste nella pulizia e riassetto completo giornaliero della camera da letto e degli spazi comuni. Il cambio della biancheria da camera e da bagno avviene con cadenza settimanale e comunque tutte le volte in cui si rende necessario. Il costo è compreso nella retta giornaliera.

**b) Servizio di lavanderia capi personali** consiste nel lavaggio ad acqua, asciugatura, stiratura e piccole riparazioni degli indumenti personali degli Ospiti. Il servizio come sopra descritto, ed in particolare il lavaggio in acqua, è compreso nella retta ed è assicurato alle seguenti condizioni:

- la Direzione della Struttura, a seconda dei casi e delle scelte definite dal C.d.A., può impiegare mezzi, attrezzature e personale interni alla struttura oppure avvalersi della collaborazione di lavanderie esterne opportunamente selezionate;
- La Struttura assicura il lavaggio ad acqua, stiro e rammendo dei capi non delicati che tollerano il lavaggio ad alte temperature.
- la Struttura non risponde per il danneggiamento di capi personali delicati e/o che non sopportano il lavaggio ad alte temperature;

I costi di eventuali lavaggi a secco (per i capi delicati e particolari come maglie in cachemire, giacche, cappotti ecc.) non sono compresi nella retta e saranno quindi fatturati a parte. In questo caso, la Struttura prima di provvedere ad inviare i capi presso una lavanderia esterna, provvederà ad informare l'Ospite (o la famiglia) che potrà decidere di avvalersi di una propria lavanderia di fiducia.

Aderente a:

**c) Utenze:** il riscaldamento è centralizzato ed è compreso nella retta giornaliera, così come l'uso dell'energia elettrica, e l'acqua. Non sono compresi nella retta i costi relativi all'eventuale traffico telefonico personale.

**d) Manutenzioni:** la Struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature o degli impianti di sua proprietà. La manutenzione di beni o attrezzature di proprietà dell'Ospite o ad esso concessi in dotazione dal SSN è a carico dell'Ospite stesso.

**e) Vitto:** si garantisce, compreso nella retta, un trattamento di pensione completa che consiste, ad orari stabiliti dalla Direzione, nella somministrazione di:

- prima colazione,
- pranzo,
- spuntino pomeridiano,
- cena,
- programma di idratazione.

La prima colazione offre la scelta fra the, caffè d'orzo, latte, caffelatte con l'aggiunta di fette biscottate, marmellata, biscotti e frutta di stagione.

Il pranzo e la cena prevedono la scelta fra le alternative proposte in menù. Essi sono composti da un primo piatto, secondo piatto, contorno, frutta o dessert. I pasti comprendono il vino (bianco e rosso) proposto dalla Casa e l'acqua mineralizzata (naturale e frizzante), serviti a tavola. Il menù è stagionale (invernale ed estivo), ruota su quattro settimane ed è concordato con la AUSL di competenza.

Nelle ricorrenze festive (S. Natale, S. Stefano, Capodanno, S. Pasqua, etc.) è previsto un menù particolarmente curato al fine di permettere agli ospiti di vivere, anche a tavola, il momento di festività. E' comunque previsto, per chi lo desidera, un menù leggero anche in questi giorni.

Le diete particolari proposte dal Medico curante non comportano, di norma, aggravii sulla retta giornaliera.



**Lo spuntino del pomeriggio** consiste generalmente in succo di frutta, the, fette biscottate, biscotti, yogurt ecc.

I pasti sono serviti nella Sala da Pranzo per tutti gli Ospiti. I pasti possono essere serviti in camera soltanto in caso di malattia o di reale impossibilità, da parte dell'Ospite, di recarsi o in Sala da Pranzo.

Ogni Ospite ha la possibilità di consumare uno o più pasti nella propria stanza, anche senza che vi sia una reale necessità legata a particolari condizioni di salute. In questo caso, sarà applicata una tariffa extra retta definita annualmente dal C.d.A.



**Aderente a:**

**e) Servizio Bar automatico:** per gli ospiti, i loro parenti ed amici è attivo un servizio di bar automatico, tutti i giorni, 24 ore su 24. Le consumazioni devono essere pagate direttamente con moneta o chiavetta presso i distributori automatici messi a disposizione.

## 2) Servizio di assistenza tutelare – standard di erogazione

Il Servizio di assistenza tutelare all'interno della Casa è organizzato nella quantità prevista dalla normativa vigente e dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati. Tale servizio, a seconda del grado di non autosufficienza dell'Ospite, consiste nell'erogazione di prestazioni di carattere assistenziale, rese da personale qualificato, nella misura e nei modi previsti dal Progetto Assistenziale Individuale, elaborato dall'equipe multiprofessionale e partecipato sia dall'Ospite stesso che dalle Famiglie. Per prestazioni assistenziali si intendono:

- aiuto per l'alzata da letto e per coricarsi;
- aiuto per l'igiene personale;
- aiuto per la fruizione dei servizi igienici;
- aiuto per le necessità riferite all'incontinenza urinaria e sfinterica;
- aiuto per vestirsi e svestirsi;
- aiuto per l'assunzione dei cibi e bevande;
- aiuto per la deambulazione;
- aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione da parte dell'anziano;
- sorveglianza diurna e notturna;

All'interno della Struttura non è ammessa la presenza di personale esterno alla Cooperativa. Nel caso in cui la



famiglia esprimesse la volontà di fornire al proprio caro ulteriori ore di assistenza, oltre ai minutaggi previsti dalla normativa vigente o dagli accordi e convenzioni di cui sopra, dovrà rivolgersi alla Direzione della Struttura che si prenderà cura di organizzare il servizio attraverso l'impiego di proprio personale. Tale personale è stabilmente a disposizione degli ospiti che lo richiedono ed opera sotto la supervisione della Direzione di Struttura. Il costo previsto, fiscalmente detraibile, potrà essere fatturato con documentazione separata o integrato nella fattura mensile dell'ospite. L'importo orario previsto per tale servizio è indicato nell'allegato economico al presente regolamento.

**Aderente a:**

### 3) Servizio sanitario e farmaceutico-standard di erogazione

Il Servizio sanitario erogato all'interno della Casa è organizzato nella quantità prevista dalla normativa vigente e dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati. Tale servizio, a seconda del grado di non autosufficienza dell'Ospite, consiste nell'erogazione di prestazioni Mediche ed Infermieristiche, rese da personale qualificato, nella misura e nei modi previsti dal Progetto Assistenziale Individuale, elaborato dall'equipe multiprofessionale e partecipato sia dall'Ospite che dalle Famiglie. Per prestazioni sanitarie si intendono:

- **assistenza medico-generica** attraverso il medico di base A.U.S.L. nelle giornate ed orari di visita programmati. Nel caso in cui le condizioni dell'Ospite dovessero richiedere l'intervento della Guardia Medica d'urgenza, sia nelle ore diurne che notturne, si provvederà ad avvisare i familiari, salvo loro parere contrario da esprimersi in forma scritta al momento dell'ingresso.
- **assistenza sanitaria infermieristica**

L'assistenza infermieristica, per le patologie trattabili presso la Struttura, è sempre garantita dalle ore 7 alle ore 20. Nel caso in cui l'Ospite necessiti temporaneamente di assistenza infermieristica straordinaria, (oltre ai minutaggi previsti dalla normativa vigente, dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati, oppure oltre gli orari indicati nel presente regolamento), i costi delle prestazioni stesse saranno addebitati in fattura alle tariffe previste dalla Struttura. In ogni caso, l'erogazione dei suddetti servizi sarà preventivamente concordata con gli Ospiti o le loro Famiglie.

- **L'assistenza farmaceutica è garantita dal SSN** come previsto dalla normativa vigente e dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali. I medicinali non mutuabili, così come i costi relativi ai ticket farmaceutici e sanitari sono a carico dell'Ospite o Famiglia, fatti salvi gli impegni derivanti da eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali

### 4) Servizio di mobilizzazione e riabilitazione - standard di erogazione

Il Servizio di mobilizzazione erogato all'interno della Casa Protetta è organizzato nella quantità prevista dalla normativa vigente e dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati. Il servizio consiste nell'erogazione di prestazioni Fisioterapiche, rese da personale qualificato, per le patologie trattabili presso la Casa Protetta, nella misura e nei modi previsti dal Progetto Assistenziale Individuale elaborato dall'equipe



Aderente a:

multiprofessionale e partecipato sia dall'Ospite che dalle Famiglie.

#### **5) Servizio di animazione, sostegno spirituale - standard di erogazione**

Presso la Casa Protetta sono organizzate attività quotidiane di animazione, socializzazione, ricreative, culturali, attraverso la predisposizione di un programma di struttura, sia per gruppi di interesse che per attività individuali. Il servizio di animazione sopra descritto è compreso nella retta. La Struttura può organizzare ulteriori attività (uscite, gite, vacanze di uno o più giorni, eventi straordinari ecc.) per le quali può essere previsto un contributo economico da parte dell'Ospite o delle famiglie. L'eventuale contributo economico, dovuto soltanto in caso di effettiva fruizione dell'evento straordinario, è sempre concordato preventivamente.

Tutti gli Ospiti della Struttura possono inoltre partecipare alla Santa Messa, celebrata regolarmente presso la Chiesa interna. Periodicamente è altresì presente Personale Religioso disponibile a fornire sostegno spirituale e morale agli Ospiti che lo richiedono.

#### **6) Servizio di sostegno psicologico - standard di erogazione**

Il servizio di sostegno psicologico è reso da professionisti abilitati e convenzionati con la Struttura. Il servizio, che non è compreso nella retta, può essere richiesto direttamente dall'Ospite o dalla famiglia. Gli incontri con lo Psicologo possono essere organizzati sia direttamente presso la stanza dell'Ospite, sia presso una stanza messa appositamente a disposizione del richiedente.



#### **7) Servizio di parrucchiere, podologo, estetista - standard di erogazione**

I servizi di parrucchiere, podologo, estetista sono resi da personale abilitato e convenzionato con la Struttura. Tali servizi sono fruibili in orari e giorni definiti, sia negli appositi locali attrezzati, sia presso le stanze di coloro che non sono in grado di raggiungere i locali appena citati. I costi per i questi servizi sono a carico dell'Ospite e quindi non compresi nella retta, fatto salvo quanto previsto negli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati.

#### **8) Servizio di trasporto - standard di erogazione**

Il servizio consiste nel trasferimento presso presidi sanitari pubblici e privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (ricoveri ospedalieri, prestazioni di medicina specialistica, esami di laboratorio ecc..). Se non diversamente previsto dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati, il costo del trasporto e della relativa assistenza sono a carico dell'Ospite. I costi di tale servizio saranno comunque concordati preventivamente con l'Ospite o la Famiglia.

#### **9) Servizio amministrativo e di segreteria - standard di erogazione**

La segreteria-reception è aperta nei giorni ed orari indicati all'ingresso della Struttura.

E' possibile rivolgersi a tale servizio per il pagamento delle fatture, per informazioni di carattere logistico ed amministrativo, reclami, suggerimenti ecc.

La segreteria-reception svolge, tra l'altro, attività di centralino e di distribuzione giornaliera della corrispondenza in arrivo, nonché l'inoltro di quella in partenza. Per tale attività non è previsto alcun costo aggiuntivo, tranne quello relativo alle spese postali (francobolli, raccomandate ecc.).

**Aderente a:**

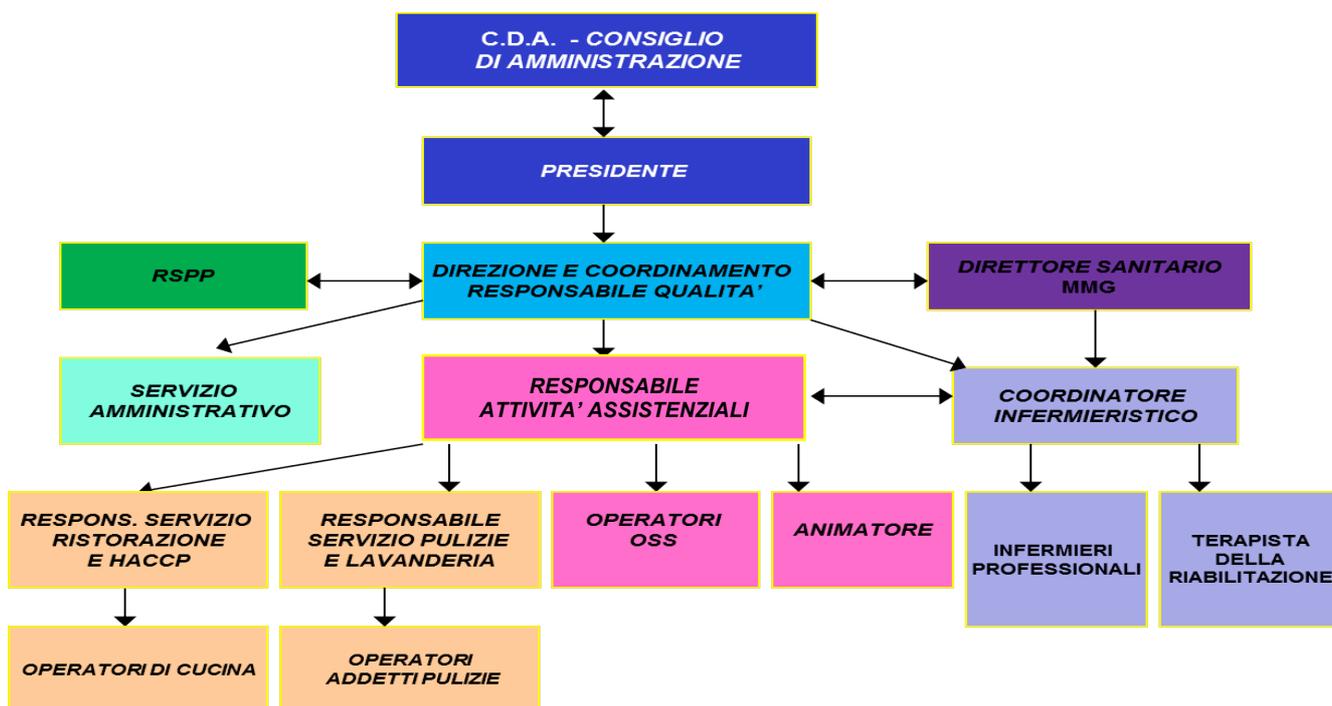
## LE RETTE

Le rette sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione, sono applicabili in base alla valutazione, da parte della Direzione, dei seguenti fattori:

- grado di autosufficienza (autosufficiente e non autosufficiente),
- tipologia della camera scelta dall'Ospite,
- periodo di permanenza (tempo determinato o indeterminato),
- eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati
- richiesta, da parte dell'Ospite o della famiglia, di eventuali servizi supplementari o aggiuntivi normalmente non compresi nella retta

## IL PERSONALE

La Casa Protetta Oasi san Francesco è gestita dalla Cooperativa Sociale Parrocchiale Oasi San Francesco la quale, attraverso il proprio Consiglio di Amministrazione, dà l'impronta qualitativa del servizio erogato, definisce le strategie aziendali e controlla i risultati in merito all'efficienza ed efficacia dell'attività. Il CDA è composto da un Presidente, un Vicepresidente e tre Consiglieri. Al C.d.A. spetta anche il compito di definire la qualità e quantità delle figure professionali necessarie all'ottimale erogazione del servizio e di formulare l'organigramma che risulta così definito:



Aderente a:

Il C.d.A. in un'ottica di costante ammodernamento dei servizi, di qualità totale e di promozione della salute dell'individuo, ha identificato, nella "formazione ed aggiornamento del personale" e nella "integrazione socio - assistenziale - sanitaria", un sistema operativo-gestionale irrinunciabile. Attraverso tale sistema è possibile promuovere e sostenere l'Ospite secondo una visione olistica e globale dell'individuo poiché, nell'ambito delle proprie competenze, ogni Professionista opera in sinergia e stretta collaborazione con l'intera equipe multiprofessionale.



Il gruppo multiprofessionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e piani individuali per gli ospiti.

### **AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE**

Le attività di aggiornamento professionale concorrono in modo sostanziale alla motivazione del personale ed alla erogazione di un servizio qualificato e professionale. Attraverso le azioni di formazione ed aggiornamento il personale aumenta il proprio "sapere" applicabile al "saper fare" da cui scaturisce una maggior consapevolezza del ruolo e finalità della posizione ("saper essere"). Gli interventi formativi, inoltre, non sono più un valore aggiunto offerto al Personale e quindi agli Ospiti della Struttura, bensì un preciso obbligo e dovere contrattuale e morale.

La Struttura, consapevole dell'importanza delle attività di formazione ed aggiornamento, elabora annualmente un calendario formativo (piano di formazione annuale) rivolto a tutte le figure professionali. I calendari formativi sono elaborati in modo da garantire ad ogni professionista un minimo di venti ore annuali di formazione. Gli argomenti formativi sono individuati in base alle esigenze manifestate dal personale, a nuovi progetti che si intendono attivare, agli obiettivi di miglioramento del servizio che si intendono raggiungere.

### **MODALITA' DI ACCESSO**

La domanda di ingresso presso Oasi san Francesco deve essere inoltrata alla Direzione della Struttura, da parte del diretto interessato o da parte della famiglia, previa compilazione del modulo "richiesta di ricovero" ed esibendo i documenti elencati nel modulo stesso. La valutazione complessiva relativamente alla "compatibilità" tra Ospite e Struttura, oltre che all'adeguatezza della retta applicata, sarà poi effettuata dall'equipe multiprofessionale interna alla Casa Protetta sia nei primissimi giorni dopo l'ingresso, sia durante tutta la durata della permanenza presso la Casa stessa.

**Aderente a:**



Al momento dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari sono invitati a collaborare con i professionisti dell'equipe multiprofessionale per la compilazione di tutti documenti socio-sanitari, indispensabili per un soggiorno correttamente assistito e finalizzato al contenimento e recupero delle situazioni di bisogno psico-fisico. I documenti che è necessario consegnare al momento dell'accesso sono:

- richiesta di ingresso definitiva, debitamente compilata e firmata;
- documento di identità in corso di validità;
- la tessera sanitaria;
- eventuale esenzione ticket e certificati di invalidità;
- relazione sanitaria completa del medico curante, indicante anche le terapie in corso;
- eventuali lettere di dimissioni ospedaliere, cartelle cliniche, esami di laboratorio, esami diagnostici in genere;
- tutta la documentazione necessaria per eventuali esenzioni e/o diritti a forniture gratuite o convenzionate di materiali sanitari;
- ogni altra ulteriore documentazione richiesta dalla Direzione

**Oltre alla consegna dei documenti sopra descritti, l'Ospite o la Famiglia per esso dovrà:**

- firmare il Regolamento di Gestione che rappresenta il contratto-patto fra Cliente e Struttura.
- firmare la scheda di determinazione della retta ed accordi economici;
- versare la cauzione concordata

L'Ospite ammesso in Struttura dovrà essere dotato del corredo, degli ausili/presidi e degli effetti personali indicati dal Personale della Casa.

Ad ogni Ospite viene assegnato un posto letto secondo la disponibilità e possibilità della Struttura al momento dell'ingresso. L'Ospite ha la possibilità di portare nella propria camera oggetti personali, sempreché non contrastino con i diritti degli altri Ospiti e le regole della vita comunitaria.

**DIMISSIONI DALLA CASA**

Salvo che per i casi di decesso, l'Ospite (o la Famiglia per esso) ricoverato a tempo indeterminato o determinato per un periodo pari o superiore a 31 giorni, ha la facoltà di recedere dal contratto di Ospitalità in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta alla Direzione della Struttura e fornendo un periodo di preavviso di almeno 15 giorni di calendario.

La Cooperativa può esercitare la facoltà di recesso dal Contratto/dimissioni, solo ed esclusivamente per i seguenti motivi:

**Aderente a:**



- a. particolare gravità delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite per cui non risulta più idonea ed efficace la permanenza in una Struttura quale la Casa Protetta;
- b. condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria;
- c. morosità nei pagamenti;

In ogni caso, la Cooperativa si impegna a comunicare al Cliente il recesso contrattuale (dimissioni) per iscritto e rispettando un preavviso minimo di 15 giorni di calendario. Tale preavviso non sarà dovuto per i casi di particolare

gravità (attentato alla salute delle persone, furti, uso di armi proprie ed improprie ecc), per i quali l'allontanamento dalla Struttura può avvenire con effetto immediato.



#### **REGOLE DI CONVIVENZA – DIRITTI E DOVERI**

La libertà di azione dell'Ospite e Familiare trova il suo limite nella libertà degli altri Ospiti e nell'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Interno della Casa, indispensabile per il buon andamento della vita comunitaria.

Gli Ospiti ed i Familiari sono tenuti ad improntare i reciproci rapporti al massimo rispetto, alla

comprensione, alla collaborazione ed alla solidarietà.

Nei confronti del personale addetto, l'Ospite ed il Familiare si asterranno dal fare direttamente osservazioni o dal dare disposizioni in contrasto con le regole del servizio del Personale stesso. Qualunque osservazione relativa al Personale ed alla qualità del servizio deve essere rivolta alla Direzione. Al personale non spetta alcun compenso da parte dell'Ospite e/o suoi familiari.

#### **DIRITTI DEGLI OSPITI**

Ad ogni Persona ospitata presso la Casa Protetta Oasi San Francesco sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Eguaglianza: ogni Ospite ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di sorta;
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità, indipendentemente dallo stato fisico, economico, sociale, culturale, religioso e di razza;
- Continuità: la Struttura assicura la continuità e regolarità delle cure rientranti nell'ambito delle proprie competenze;
- Partecipazione: la Struttura garantisce all'Ospite ed alla sua Famiglia la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la



**Aderente a:**

propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;

- Diritto di scelta: la Struttura garantisce il diritto all'autodeterminazione e di scelta da parte dell'Ospite in merito alle terapie proposte, all'assistenza di base, alle attività di animazione, alle attività alberghiere. Tale diritto è esercitabile sino a quando ciò non diventa una limitazione per la libertà ed il benessere degli altri



Ospiti;

- Efficacia ed efficienza: il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili, allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione degli Ospiti, delle loro famiglie e la valorizzazione professionale degli Operatori, adottando anche criteri di flessibilità ed innovazione.

- Riservatezza: la Struttura garantisce all'Ospite la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua Persona. Tutto il Personale operante all'interno della Casa è tenuto al rispetto del segreto professionale.

#### **IMPEGNO DEI FAMILIARI**

Premesso che il principale punto di riferimento per

l'Ospite resta comunque sempre la famiglia, i famigliari stessi, ove esistono, si impegnano a collaborare attivamente con la Struttura per quanto afferisce:

- a) alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili in struttura;
- b) al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima usata, sia in funzione dell'usura, sia in funzione delle diverse stagioni;
- c) al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'Ospite;
- d) al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto ricoverato;
- e) a favorire il rientro temporale, visite alla famiglia o al nucleo parentale, assumendosi le responsabilità associate alle uscite dalla Struttura;
- f) alla rimozione di tutti gli ostacoli che possono impedire o ritardare il rientro dell'anziano nel suo contesto abitativo e/o nucleo familiare;
- g) a limitare la presenza durante l'orario dei pasti intorno al tavolo dell'Ospite, se non per aiutarlo nell'assunzione del cibo;
- h) al divieto assoluto di portare in struttura bevande alcoliche, farmaci o alimenti non autorizzati dal Medico e dal Personale Socio-Sanitario;
- i) ad evitare la presenza in camera durante le prestazioni assistenziali;
- l) a partecipare alle attività di animazione organizzate dalla Struttura;
- m) a non fumare nei locali della Struttura;



**Aderente a:**

n) a mantenere comportamenti che non arrechino disturbo agli altri Ospiti.

### **RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA**

La Struttura garantisce, assumendosene la responsabilità, la puntuale osservanza di quanto previsto nel Regolamento di Gestione (Contratto con il Cliente) e di quanto previsto nella presente Carta dei Servizi.

La Struttura non risponde, durante la permanenza dell'Ospite:

- a) dello smarrimento di eventuali oggetti preziosi o somme in denaro non depositati in Direzione;
- b) dello smarrimento di ausili o protesi utilizzati da Ospiti con problemi cognitivi;
- c) dello smarrimento dei capi personali dell'Ospite non contrassegnati con il numero assegnato dalla Direzione al momento dell'ingresso;
- d) del danneggiamento di capi delicati e/o che non sopportano il lavaggio ad alte temperature;
- e) dell'allontanamento dalla Struttura da parte dell'Ospite che è in grado di intendere e volere e quindi nel pieno diritto di autodeterminazione.

### **INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE**

#### **Punti di ascolto**

L'ufficio della Struttura, presso il quale è sempre presente una persona preposta all'ascolto di Ospiti e Familiari, è accessibile tutte le mattine dal lunedì al sabato, dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

#### **Bacheche**

All'ingresso della Struttura è posizionata una bacheca sulla quale vengono sono tutte le comunicazioni che riguardano gli Ospiti o le Famiglie. La bacheca riporta anche la descrizione della giornata tipo che si svolge in Struttura ed il menù settimanale.

#### **Reclami**

La funzione di partecipazione è realizzata attraverso forme di coinvolgimento degli Ospiti e delle loro Famiglie a cui sono somministrati, almeno annualmente, questionari di gradimento sul grado di percezione del servizio ricevuto. Ulteriori indagini a campione ed interviste personalizzate possono essere implementate e documentate dal C.d.A. o suoi delegati con diversa frequenza.

La Struttura esercita una funzione di tutela nei confronti dell'Ospite grazie ad un apposito protocollo riguardante la gestione dei "reclami, suggerimenti, elogi". Tale protocollo prevede la possibilità, da parte degli Ospiti e loro famiglie, di manifestare, in qualsiasi momento, sia in forma verbale che scritta, il proprio parere sul servizio ricevuto. Tutte le segnalazioni pervenute alla Direzione troveranno immediata risposta per le questioni di facile soluzione, in caso contrario, la Direzione stessa predisporrà verifica e approfondimento della segnalazione riservandosi risposta scritta.



### **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

**Aderente a:**

La Struttura fornisce assistenza assicurando un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Il sistema interno per gestione della qualità è orientato all'ottenimento dei seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe multiprofessionale;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli Ospiti e i Familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione

#### **Sistemi di miglioramento della qualità**

In relazione agli obiettivi definiti, l'Organizzazione elabora ed implementa appositi progetti e protocolli che consentono di migliorare, monitorare e verificare i fattori determinanti la qualità dei servizi. I progetti e protocolli elaborati riguardano le seguenti aree:

- gestione del personale (selezione, inserimento lavorativo, formazione, carriera)
- gestione servizio alberghiero (manutenzioni, igiene ambientale, vitto, lavanderia)
- gestione servizio accoglienza e inserimento nuovi ospiti
- gestione comunicazione e pubbliche relazioni con Ospiti, Parenti, Volontariato, Territorio, Istituzioni
- gestione servizio socio assistenziale
- gestione servizio sanitario, riabilitativo e psicologico.

#### **Standard di qualità**

Il controllo della qualità prodotta avviene attraverso l'ausilio di strumenti ed indicatori appropriati che consentono di monitorare i seguenti standard di qualità ed indicatori gestionali:

##### **1. ASSISTENZA SANITARIA**

INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza attività prevenzione lesioni da decubito	Inferiori al 10% sul totale Ospiti
Redazione del PAI entro 20 gg dall' ingresso	100%
Revisione del PAI con frequenza almeno semestrale	100%

##### **2. SERVIZIO ASSISTENZIALE**

INDICATORE	STANDARD
Frequenza di bagno/doccia /spugnatrice	Almeno 4 al mese
Frequenza cadute	Deve tendere allo zero

##### **3. SERVIZIO ALBERGHIERO**

INDICATORE	STANDARD
Rispetto del menù previsto	95%
Rispetto del calendario di pulizie ordinarie e straordinarie	98%

##### **4. SERVIZIO ANIMAZIONE**

Aderente a:



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

**Sede operativa:** Largo Marco Gerra 1 – 42100 Reggio Emilia

Tel. 0522546242 – fax:0522515928 – e-mail:[info@fedisa.it](mailto:info@fedisa.it) – [www.fedisa.it](http://www.fedisa.it)

**Confcooperative Unione Provinciale Cooperative Reggio Emilia  
Settore Solidarietà Sociale**

INDICATORE	STANDARD
Rispetto del calendario di feste ed eventi	100%

#### 5. PERSONALE

INDICATORE	STANDARD
N° ore di formazione per dipendente	20 ore /anno per OSS e IP – 5 ore altre figure
Assenteismo	Inferiore al 6%
Turn-over personale	Inferiore al 10%
Presenza di un piano formativo e rispetto dello stesso	100%
Rispetto dalla pianificazione di equipe multidisciplinari	95%
Rispetto dalla pianificazione di riunioni di coordinamento	95%



Aderente a:



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

**Sede operativa:** Largo Marco Gerra 1 – 42100 Reggio Emilia

Tel. 0522546242 – fax: 0522515928 – e-mail: [info@fedisa.it](mailto:info@fedisa.it) – [www.fedisa.it](http://www.fedisa.it)

**Confcooperative Unione Provinciale Cooperative Reggio Emilia  
Settore Solidarietà Sociale**