

CARTA DELL'ACCOGLIENZA

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



VIA PIZZARDI 30 – 40138 BOLOGNA
Tel. 051/3951311/12/13/14/15 – Fax 051/30.50.05
E-mail: segreteria@sannacaterina.it
Sito internet: www.sannacaterina.it



REVISIONE N° 12 DEL 20/01/2020



Certificazione ISO 9001:2015 ottenuta da Istituto S. Anna E S. Caterina per erogazione di servizi socio/assistenziali/sanitari per anziani non autosufficienti in regime di Casa Residenza (ex CP ex RSA)
Carta dell'Accoglienza 8.2 MP 0.2

INDICE

LA STORIA DEL S. ANNA	PAG. 3
L'ABC DEI VALORI	PAG. 5
SERVIZI OFFERTI	PAG. 7
MODALITA' DI ACCESSO	PAG. 8
MODALITA' DI DIMISSIONE	PAG. 9
MODALITA' DI PAGAMENTO	PAG. 10
STRUTTURA E AMBIENTE	PAG. 12
SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI	PAG. 12
SERVIZI ALBERGHIERI	PAG. 16
SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA	PAG. 17
SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO	PAG. 18
SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO	PAG. 19
MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	PAG. 20
LA QUALITA'	PAG. 22
TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA	PAG. 22
LE REGOLE DI CONVIVENZA	PAG. 24
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	PAG. 25
COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA STRUTTURA	PAG. 26

LA STORIA DEL S. ANNA

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 porta 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 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 Dé 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

L'ABC DEI VALORI

S. SENTIMENTO di

A ACCOGLIENZA

N NOBILE,

N NUTRIENTE,

A AFFETTUOSO

e PRINCIPI GENERALI

I rapporti fra i soggetti che a diverso titolo vivono la Struttura si ispirano ai principi di onestà, integrità, correttezza, indipendenza, trasparenza, collaborazione, professionalità, lealtà e reciproco rispetto.

Principi ed economicità di efficienza, efficacia

L'Istituto S. Anna si impegna a svolgere la propria attività fornendo i migliori servizi qualitativi, utilizzando al meglio le risorse umane, tecniche, economiche e finanziarie a propria disposizione.

Principio di correttezza e di rispetto reciproco tra Anziani, Lavoratori, Famiglie.

Ciascuno deve rispettare le regole al fine di creare e mantenere rapporti costruttivi all'interno della Residenza.

Principio di partecipazione responsabile

Tutti i soggetti sono parte attiva nella vita della Casa. È compito di ciascuno migliorare la qualità del Servizio e della vita all'interno, privilegiando atteggiamenti comportamentali volti a rispettare i bisogni dell'altro.

Principio di imparzialità e pari opportunità

Il Personale e la Direzione si impegnano ad evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alla condizione sociale ed economica, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, nell'esercizio delle loro funzioni a favore degli Anziani, del Personale e di tutti gli altri soggetti con cui si relaziona.

Principio di trasparenza e completezza dell'informazione

La struttura si impegna a fornire agli interessati con tempestività informazioni complete e precise. Le comunicazioni verranno rese in termini chiari e comprensibili allo scopo di consentirne la facile e generale comprensione.

Principio di riservatezza delle informazioni

L'Istituto S. Anna, assicura il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento, conservazione e comunicazione dei dati sensibili è tenuta ad osservare le modalità per tutelare la riservatezza dei dati.

Principio della Professionalità del Personale

L'Istituto S. Anna 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 (dialogo aperto - costruttivo - rispettoso al fine di promuovere relazioni basate su lealtà e fiducia reciproche, rinforzare i rapporti collaborativi, applicare buone pratiche, migliorare il clima e rendere l'ambiente sempre più confortevole e positivo a beneficio di tutti.

Principio della salute e sicurezza nei 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. A tal fine:

Si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza e ambiente;

Elabora e comunica le linee guida della tutela dell'ambiente e della sicurezza che devono essere seguite;

Promuove la partecipazione dei lavoratori al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e dei terzi;

A tutti i soggetti chiede di impegnarsi ed agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti con il contratto di lavoro e con il presente Codice etico.

SERVIZI OFFERTI

Per meglio corrispondere ai bisogni dell'utenza, la struttura offre servizi di Casa di Riposo, Casa Residenza e una Comunità dedicata a persone diversamente abili. Recentemente è stato realizzato un progetto all'interno della Comunità denominato "IS Abili".

La Comunità è regolamentata da un Protocollo nato tra l'Azienda USL Città di Bologna e l'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina. L'inserimento nella struttura avviene su proposta della U.O. U.S.S.I. Disabili Adulti del Distretto di Bologna. Il Protocollo non prevede alcune prestazioni che devono essere corrisposte dai Residenti /Familiari quali:

- Servizio di Parrucchiere/Podologo
- Trasporti
- Farmaci non mutuabili
- Fisioterapia individuale
- Eventuali accompagnatori alle visite specialistiche esterne

L'Istituto dispone complessivamente di:

125 posti letto – di Casa di Riposo al S. Anna

n. 48 posti letto di Casa di Riposo (autorizzati Casa Protetta) al S. Caterina
n. 3 Reparto Ugo Pirazzoli

Per la Casa di Riposo S. Anna, la Direzione ha stipulato una Convenzione con il Comune di Bologna, ai sensi delle disposizioni di Legge.

L'attività assistenziale delle Comunità è garantita dal Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA). Le Comunità, pur essendo autonome, sono integrate con gli altri servizi come previsto dall'organizzazione della Struttura.

La **Casa di Riposo** garantisce:

- presenza del Medico di Struttura che collabora con i Medici di Medicina di Base ai quali rimane in carico la cura dei Residenti.
- prestazioni specialistiche: fisiatrica, geriatrica nonché assistenza infermieristica, assistenza sociale, assistenza riabilitativa, per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano;
- occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali, aggregative e ricreativo-culturali, mantenimento e riattivazione delle funzioni cognitivo- relazionali;
- assistenza tutelare diurna e notturna;
- servizio alberghiero completo;
- aiuto durante i pasti;
- assistenza ai Residenti nell'espletamento delle normali attività di tutti i giorni.

MODALITA' DI ACCESSO

CRITERI DI AMMISSIONE

Possono accedere alla Casa di Riposo anziani che abbiano compiuto i 65 anni di età autosufficienti, non autosufficienti di grado lieve, medio ed elevato e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti nel Comune di Bologna e non, per le quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale.

PROCEDURA DI ACCESSO

La procedura per eventuali informazioni e di accesso all'Istituto si effettua presso l'Ufficio Accoglienza della struttura.

Il cittadino interessato o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, ADS, referenti, tutori, Assistenti Sociali...) può accedere al Servizio di Casa di Riposo, previo contatto telefonico/telematico, fissando un appuntamento per un primo colloquio.

Qualora non sia possibile recarsi in Istituto per la visita di ammissione, il familiare effettuerà un colloquio socio- sanitario di pre-accoglienza con relativa documentazione medica. Per l'utenza anziana sono previsti 15 giorni di osservazione durante i quali verrà data conferma di permanenza e conseguentemente della retta di riferimento qualora differisca da quella di inizio rapporto. In caso contrario, il Residente/Familiari pagherà la retta relativa ai giorni di degenza.

L'accoglienza di un anziano ad una delle Comunità è effettuata sulla base del posto disponibile, successivamente l'equipe della struttura, valutate le condizioni del Residente, può disporre di cambiamenti di posto letto, di camera o di Comunità per assicurare la miglior risposta assistenziale e sanitaria complessiva, previa comunicazione al familiare.

A parità di gravità all'interno della medesima tipologia di utenza, la graduatoria è articolata in base al numero di protocollo relativo all'accettazione della domanda.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

Per l'accoglienza in Casa di Riposo, è necessaria la compilazione del modulo di domanda che può essere ritirato in portineria o scaricato dal sito della struttura (www.sannacaterina.it) e riconsegnato all' Ufficio Accoglienza .

Per un primo colloquio e visita alla struttura occorre contattare l'Ufficio Accoglienza che riceve previo appuntamento dal Lunedì al Giovedì dalle 9.00 alle 12.45 e dalle 14.15 alle 15.45 e il Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 La Responsabile dell'Ufficio Accoglienza è l'Assistente Sociale Dott.ssa Mariella Masciarelli

Al momento dell'accoglienza, il Residente/Familiare dovrà consegnare all'Ufficio Accoglienza la seguente documentazione:

- 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

Nel caso in cui il Residente /Familiare volesse avvalersi, già al momento dell'accoglienza o successivamente, della compagnia di una amica e /o amico di famiglia, è tenuto a compilare l'apposito modulo presso i Responsabili di Comunità.

**L'accoglienza dei nuovi Residenti in Istituto si effettua di norma:
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.00**

MODALITA' DI DIMISSIONE

La dimissione può essere richiesta per:

- eventuale trasferimento ad altro Istituto;
- scelta del residente o della sua famiglia;
- rientro al domicilio per raggiungimento degli obiettivi del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI);
- decisione dell'Istituto, qualora si ravvisino gravi e persistenti inosservanze alle regole di vita in comunità e in caso di morosità.

In tutti i casi, le dimissioni avverranno sempre in accordo con i familiari / referenti / tutori e gli organi competenti, qualora interessati.

La famiglia può chiedere di dimettere l'anziano dall'Istituto esprimendo la richiesta per iscritto se trattasi di ingresso a tempo indeterminato con un preavviso di 15 giorni, o verbalmente all'Ufficio Accoglienza, quando trattasi di ingresso a tempo determinato. In questo caso, si richiedono 2/3 giorni di anticipo per favorire l'espletamento degli iter burocratici previsti dalla struttura. La retta, comunque, verrà corrisposta fino all'ultimo giorno di permanenza.

Dimissioni disposte dall'Istituto. L'Ente può dare corso alle dimissioni dell'anziano, qualora mutino le sue condizioni psicofisiche e non vi sia possibilità di adeguata assistenza nella struttura, previa stesura di un apposito piano di dimissione, concordato con la famiglia, o in caso di **morosità**.

In entrambe le circostanze, il pagamento della retta si interromperà l'ultimo giorno di effettiva permanenza del Residente in struttura.

DECESSO

In caso di decesso, 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.
- ❖ se viene espletato un funerale sociale (a cura del Comune di Bologna)

In tutti i casi, ha tre giorni di tempo per contattare l'Ufficio Accoglienza e prendere un appuntamento per espletare le formalità burocratiche richieste, che consistono nella produzione di:

- dichiarazione sostitutiva atto di notorietà autocertificata o rilasciata dal Comune
- documento/i di identità
- firma del foglio di rinuncia degli effetti personali, oppure firma dell'inventario di quelli ritirati
- pratica economica (restituzione deposito cauzionale, detratte eventuali spese ancora da corrispondere all'Ente).

La dimissione, qualsiasi sia la causa, viene sempre registrata all'interno della Cartella Socio-Sanitaria personale del Residente.

MODALITA' DI PAGAMENTO

E' prevista la sottoscrizione da parte del nuovo Residente e dei familiari / persone di riferimento (o in alternativa dal Comune) di un impegno al pagamento della retta di degenza (su apposito modulo predisposto dalla Struttura), nei limiti previsti e nel rispetto del regolamento della Struttura.

DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento dell'entrata in Istituto, il Residente/ Familiare / Referente / Amministratore di Sostegno / Tutore è tenuto a versare un deposito cauzionale infruttifero pari a € 1.549,37 per gli ingressi a tempo indeterminato.

Per le accoglienze a tempo determinato, è previsto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità, diversamente se la permanenza sarà di 15 o 30 giorni l'importo corrispondente verrà versato il giorno dell'accoglienza.

In caso di ricovero ospedaliero, si prevede una riduzione della retta pari al 10%, dall'ottavo giorno.

PER QUANTO RIGUARDA GLI IMPORTI E LE MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE RETTE, EVENTUALI PRESTAZIONI AGGIUNTIVE (EXTRA RETTA) E DEL DEPOSITO CAUZIONALE, VEDERE NELL'ALLEGATO MODULO DI DOMANDA.

Non è tenuto a tale versamento il Residente a totale carico del Comune. I Residenti sono tenuti a versare il giorno dell'accoglienza una quota di pensione direttamente proporzionale ai giorni del mese in corso.

LA RETTA

Per i posti convenzionati, il costo della retta è suddiviso tra l'utente (Residente) ed il Comune di Bologna.

Le rette sono concordate con il Comune di Bologna e verranno fatturate con cadenza mensile.

Gli oneri a carico degli utenti ricomprendono:

- prestazioni medico specialistiche erogate presso le strutture Ospedaliere
- certificazioni sanitarie soggette a rintracciabilità fiscale (es: certif. per richiesta di invalidità civile)
- trasporti in caso di visite specialistiche esterne ed eventuale accompagnatore qualora il familiare non fosse disponibile
- erogazione bevande e snack da macchine distributrici
- prestazioni di pedicure, barbiere e parrucchiere
- sedute fisioterapiche individuali personalizzate
- diete personalizzate
- pasti aggiuntivi per i familiari

Deducibilità fiscale delle rette. Le normative fiscali prevedono la possibilità di detrarre parte del costo sostenuto per l'assistenza ai Residenti anziani nel servizio residenziale dalla denuncia dei redditi IRPEF (secondo quanto indicato nelle istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730 e Unico). Gli interessati che rientrino nei requisiti indicati dalla normativa vigente, possono richiedere l'apposita attestazione presso l'Ufficio Accoglienza della Struttura.

Nel rispetto di specifiche disposizioni regionali, viene rilasciato certificato attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie (per la deducibilità dal reddito del Residente /parente in sede di dichiarazione).

- Conformemente a quanto previsto all'art. 36 -bis del D.P.R. 633/1972, che prevede la dispensa dagli obblighi di fatturazione per i soggetti che effettuano operazioni esenti, ai sensi dell'art. 10 del medesimo D.P.R., l'Istituto non emetterà alcun documento cartaceo a fronte delle prestazioni rese.

STRUTTURA E AMBIENTE

L'Ente Morale Istituto S. Anna e S. Caterina, oltre alle Comunità di degenza, è dotato di Reception, Ufficio Accoglienza, Uffici amministrativi, Cappella, camera mortuaria con relativa Cappella, ambulatori medici, sale da pranzo, sala mensa per il personale, biblioteca, palestre, teatro, locale per Barbiere/Parrucchiere, Podologo, sala Animazione, sale d'incontro con distributori automatici di bevande, biscotti, gelati, sala per fumatori e soggiorni. Gli ambienti sono tutti climatizzati.

Il piano terreno dell'Istituto è prevalentemente destinato a spazi collettivi, disponibili anche per un utilizzo da parte dei familiari, ed inoltre, accoglie la Comunità della Casa Residenza (ex RSA).

A disposizione dei Residenti/Familiari sono presenti spazi comuni esterni quali: giardino attrezzato con panchine e tavoli

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

A tutti i Residenti viene garantita l'attività assistenziale come previsto dalla normativa regionale.

L'assistenza medica è assicurata dalla presenza quotidiana di Medici, ai quali i Residenti ed i loro familiari possono rivolgersi negli orari più avanti indicati. A tutti i Residenti è garantita l'assistenza infermieristica nelle 24 ore, coerentemente integrata con l'attività socio-assistenziale.

Per l'approvvigionamento dei farmaci, i Residenti/Familiari possono provvedere direttamente oppure delegare la struttura che si avvarrà di una delle farmacie del territorio.

Il Coordinatore di Struttura è l'Infermiere Signora Stefania Nucaro ed è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 17.00

È la referente dell'organizzazione e gestione delle Comunità Residenziali.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è svolto da operatori qualificati che si prendono cura dell'anziano in tutte le attività della vita quotidiana seguendo le indicazioni del Progetto di Assistenza Individuale (PAI), nel rispetto delle linee guida e dei protocolli adottati. Il Responsabile delle attività assistenziali è il RAA.

Il servizio viene garantito nelle 24 ore e comprende tutte le attività rivolte all'anziano inerenti: alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilizzazione, riordino del letto e della stanza e relazionali quali stima, affetto, sicurezza, ecc.

**Sono previste due alzate al giorno:
Mattino: dalle 07.00 alle 10.00
Pomeriggio: dalle 14.45 alle 15.40**

Igiene personale e cura della persona

In base alle indicazioni del programma giornaliero, è previsto almeno un bagno alla settimana.

I cambi della biancheria, la pulizia delle stanze, il rifacimento letti e la raccolta della biancheria piana dei Residenti, vengono effettuati secondo il programma della giornata.

Il cambio dei presidi per l'incontinenza (pannoloni) avviene nell'arco delle 24 ore, e comunque sempre e più volte in caso di necessità.

Assunzione dei pasti

È garantita dagli Operatori l'aiuto durante i pasti per chi non è in grado di alimentarsi autonomamente

I NOSTRI MEDICI



Responsabile dei Medici:

Medico Chirurgo
Dott.ssa Evangelia Kasapi

Orari

Dott.ssa Evangelia Kasapi

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 16.30

Al di fuori degli orari di presenza dei medici in Istituto, 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).

I Medici consulenti della nostra Struttura :

Medici	Nome e Cognome
Medico Geriatra	Dott. Stefano Crooke
Medico Fisiatra	Dott.ssa Lisa Zambelli
Medico di Struttura	Dott. Mauro Cesari

Per eventuale richiesta di appuntamento, rivolgersi agli Infermieri di Reparto.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA



L'assistenza infermieristica - coordinata da un Referente Infermieristico è svolta da infermieri che individuano e rispondono ai bisogni sanitari dell'anziano intervenendo con competenza e professionalità. Progettano, organizzano e gestiscono l'intervento infermieristico nell'ottica di un percorso integrato socio/sanitario volto a garantire la corretta applicazione delle prescrizioni mediche, diagnostiche e terapeutiche. E' in possesso dei requisiti formativi nel rispetto delle norme giuridiche e deontologiche che disciplinano la professione, come sancito dal DM 739/1994

**Il R.A.S (Resp. Attività Sanitarie)
Inf. Francesco Sciarrotta
è presente in struttura lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e
giovedì dalle 14.00 alle 18.00**

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'attività di riabilitazione è sempre preceduta da una valutazione fisiatrica. Il Servizio si avvale delle seguenti prestazioni:

- Rieducazione motoria individuale
- Rieducazione psico-cognitiva
- Ginnastica di gruppo
- Terapia occupazionale
- Terapia fisica (US, CEMP, elettroterapia, laser antalgico)

N.B. Tutte le prestazioni individuali non sono comprese nella retta (vedi allegato nel modulo di domanda)

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

La Responsabile del Servizio di Animazione è la Signora Marika Tovoli.

L'attività è rivolta a tutti i Residenti della Struttura compatibilmente agli interessi, alle potenzialità e alle capacità degli stessi.

Il servizio è gestito da figure professionalmente qualificate (animatori) in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge, delle qualifiche regionali richieste e regolarmente formati ed aggiornati, ed ha quindi lo scopo di stimolare l'espressione personale, mantenere/potenziare le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra il Residente e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere all'interno della struttura. Gli animatori partecipano, per quanto di propria competenza, alla stesura del Progetto di Assistenza Individuale (PAI).

Feste e Gite: sono previste numerose iniziative ludico-ricreative: feste a tema, uscite, gite. Alcune feste vengono organizzate con la partecipazione degli anziani del territorio.

ASSISTENZA SOCIALE

Le competenze che vengono sviluppate dal servizio, coordinato e svolto dalla Assistente Sociale Dott.ssa Mariella Masciarelli Responsabile dell'Ufficio Accoglienza e del Servizio di Animazione riguardano:

- ❖ la relazione interpersonale con chi è in difficoltà, che avviene attraverso colloqui sia con la persona che con i suoi familiari;
- ❖ Il lavoro organizzativo: vale a dire la programmazione dell'intervento, i contatti con le Istituzioni e con altri organismi pubblici, privati e del terzo settore, nonché l'organizzazione ed il coordinamento di servizi;
- ❖ le funzioni amministrative, relative all'accesso, alla erogazione e alla verifica delle prestazioni;
- ❖ la sensibilizzazione e la corresponsabilizzazione dei Residenti/Familiari, rispetto ai problemi presenti nella collettività;
- ❖ la promozione della solidarietà sociale.

Segretariato sociale. Il Servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in Struttura (cambio residenza, variazione del medico di base, ecc..) informazioni ed orientamento per espletare pratiche relative al proprio congiunto.

ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA

Ai Residenti 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 dalla Parrocchia di S. Antonio di Savena

Celebrazione della S. Messa nella chiesa interna:

Domenica e Festivi alle ore 10.15

Durante il periodo Natalizio e Pasquale, viene celebrata la liturgia che si svolge normalmente nelle Chiese parrocchiali. Durante il periodo dell'Avvento viene amministrata l'Unzione degli Infermi, in Quaresima vengono distribuite le Ceneri, effettuata la Via Crucis, nonché la benedizione pasquale a tutti gli Ospiti.

In caso di necessità, l'assistenza religiosa si può attivare contattando la Parrocchia di S. Antonio di Savena tramite la Reception o l'Ufficio Accoglienza dell'Istituto.

SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE

In caso di decesso del Residente, viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari possono scegliere liberamente l'Agenzia funebre. La cerimonia può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella Cappella interna

SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE (VITTO)

L'Istituto svolge il servizio di ristorazione in regime di outsourcing. I pasti vengono preparati nella cucina, dotata delle più moderne attrezzature, situata all'interno della Struttura.

Il servizio cucina è controllato attraverso il sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point*), un insieme di procedure che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione avvalendosi di frequenti Audit e monitoraggio del processo.

Il menù settimanale e giornaliero viene portato a conoscenza dei Residenti e dei familiari con affissione nell'atrio della Struttura.

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

Diete personalizzate. Sono previste diete personalizzate su indicazione medica per i Residenti che ne abbiano necessità. I medici dell'Istituto stabiliscono eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli Residenti in relazione alle specifiche esigenze di salute ed alle cure in corso elaborate dalla Dietista.

La Dietista Dott.ssa Monica Pancaldi è presente in struttura nei seguenti giorni:

LUNEDI'	10.00 – 14.00	VENERDI'	10.00 – 14.00
MARTEDI'	10.00 – 13.00	SABATO	10.00 – 13.00
MERCOLEDI'	15.30 – 18.30		
GIOVEDI'	10.00 – 13.00		



I pasti sono serviti in sala da pranzo e solo in casi particolari in camera. Durante la stagione estiva l'orario del pranzo e della cena potrebbero variare: 12.30 e 18.30

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia ordinaria e di igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria, è garantito dall'Istituto, nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

SERVIZIO DI LAVANDERIA/GUARDAROBA

Il Servizio Lavanderia/ Guardaroba riceve giornalmente la biancheria piana ed i capi di vestiario dei Residenti già utilizzati, che vengono sostituiti con quelli puliti.

Ai familiari viene consegnato l'elenco di capi di vestiario e biancheria personali necessari all'accoglienza in struttura. Ciascun capo verrà contrassegnato per il riconoscimento dal servizio di lavanderia /guardaroba dell'Istituto; l'etichettatura ha un costo di 10euro una tantum, per tutto il periodo di permanenza del Residente in Struttura. L'Istituto non risponde dei capi non etichettati, già usurati o rovinati o lavabili solo a mano o a secco. Il Residente all'accoglienza deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da indicazioni fornite dal modulo di domanda. Il costo della lavanderia è compreso nella retta.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

I Servizi erogati dall'Istituto, ma non ricompresi nella retta sono i seguenti:

- ◆ Parrucchiere
- ◆ Podologo
- ◆ Distributori bevande – caffè – acqua minerale - gelati
- ◆ Pasti per i familiari

PARRUCCHIERE

È garantita la presenza di un parrucchiere, presente nella struttura tutti i mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

Le tariffe relative alle prestazioni sono a carico del Residente/Familiari (vedi allegato).

PODOLOGO

Il podologo è a disposizione dei Residenti che lo richiedano tutti i giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

AUSILI /PRESIDI

L'Istituto ha una piccola dotazione di ausili/presidi, pertanto al momento dell'accoglienza, se il Residente non ne possiede di propri o in comodato d'uso

dall'Azienda USL, sarà necessario provvedere quantomeno al noleggio degli stessi o, nel caso i familiari lo ritenessero opportuno, all'acquisto.

TELEFONO/TELEVISIONE

I Residenti/Familiari possono effettuare telefonate personali utilizzando il telefono pubblico a moneta o a scheda, collocato nella Reception dell'Istituto.
L'Istituto è dotato di TV nelle sale centrali dei reparti.

BAR

All'interno della struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e snack dolci e salati, gelati.

SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO

DATI SOCIETARI

Denominazione : Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina
Stato giuridico : Ente Morale con Personalità Giuridica Privata
Sede legale : Via Pizzardi n° 30 - Bologna
Registro Tribunale : Iscrizione n. 135, pag. 170 Vol. I del Registro persone Giuridiche
Data fondazione : 15 ottobre 1875
C.F. / P. IVA : 80007750377 / 00816600373

DIREZIONE DELL'ISTITUTO

La Direzione dell'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina" è rappresentata da:

Presidente e Direttore: Dott. Gianluigi Pirazzoli

AREA AMMINISTRATIVA

Coordinatore di Struttura: Stefania Nucaro

Responsabile Risorse Umane: Daniela Farnè

Responsabile Amministrativo: Simona Scorza

Responsabile Area Sociale: Mariella Masciarelli

Responsabile Servizio Logistica e Manutenzione: Ing. Paolo Ferri

Responsabile Servizio Guardaroba: Simona Scorza

Responsabile Gestione Qualità : Rosa Alicino

SERVIZIO DI LOGISTICA E MANUTENZIONE

La verifica, il controllo, la manutenzione programmata e straordinaria dell'edificio, degli impianti e delle attrezzature, arredi e verde viene espletato dall'Ufficio Tecnico (Responsabile: Ing. Ferri), che lo effettua con personale proprio o tramite ditte specializzate, oltre che attraverso soggetti incaricati direttamente dalla Struttura, nel rispetto delle normative vigenti.

Per segnalare eventuali problemi o richieste di intervento rivolgersi al Responsabile di comunità o a chi ne fa le veci.

SERVIZIO DI TRASPORTO E DI ACCOMPAGNAMENTO

I trasporti (visite specialistiche, esami diagnostici, ecc.) sono a carico del Residente / familiare.

I costi dei trasporti dei Residenti a carico totale/parziale del Comune sono a carico del Residente/Familiare.

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

In caso di impossibilità del familiare, l'Istituto provvederà ad attivare un volontario AUSER, se disponibile.

In caso di invio estemporaneo ed urgente del Residente al Pronto Soccorso, l'Istituto informerà tempestivamente il familiare/tutore di riferimento al fine di rendere possibile il pronto ricongiungimento con il Residente in Struttura, prima dell'invio, o al più tardi al Pronto Soccorso.

In caso di irreperibilità o impossibilità dei familiari, gli Infermieri consegneranno al personale dell'ambulanza una scheda con le informazioni sanitarie salienti e dati relativi al motivo dell'invio. In caso di impossibilità dei familiari gli Operatori possono fornire il nominativo e il recapito telefonico di un servizio esterno; il costo della prestazione sarà corrisposto direttamente dal Residente/Familiare.

Tutto il personale dell'Istituto è identificabile tramite cartellino di riconoscimento, che permette al Residente ad ai loro Familiari di conoscere il nome e la qualifica degli Operatori in servizio.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il lavoro di équipe rappresenta lo "strumento metodologico" con cui vengono svolti determinati compiti che per loro natura richiedono il contributo di più figure professionali

– mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative e sociali, consentendo a tutti una reale e attiva partecipazione.

Il lavoro di équipe – attraverso attività di analisi, valutazione e presa in carico - permette di affrontare adeguatamente ogni singolo caso nella sua complessità, di valorizzare i rapporti primari quali: la famiglia, la cultura, le radici di ogni utente/paziente. La metodologia prevede:

- ❖ approccio multidimensionale
- ❖ continuità della cura
- ❖ intensità della cura
- ❖ rispetto delle scelte del RESIDENTE e della famiglia

FORMAZIONE

La Direzione dell'Istituto pone particolare cura ed attenzione alla preparazione specifica del personale che, in considerazione della tipologia delle attività svolte, deve essere molto accurata, specie in relazione al Percorso del Residente:

- individuando i fabbisogni formativi dell'organizzazione nel suo complesso e all'interno delle singole aree / settori;
- pianificando la formazione continua e l'aggiornamento del personale e dei professionisti, mirata soprattutto a fornire adeguati strumenti tecnico-culturali per raggiungere e migliorare costantemente gli obiettivi definiti.

E' inoltre previsto un iter di tutoraggio per le figure professionali ed i collaboratori di nuovo inserimento, i quali vengono affiancati per un periodo di tempo da un RAA, che stabilisce quando la nuova figura può essere regolarmente inserita nello svolgimento delle attività raggiunto un livello di autonomia.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

MOMENTI DI INCONTRO

L'Istituto organizza incontri con i Familiari / Residenti finalizzato alla condivisione degli obiettivi della Fondazione e degli esiti dei questionari sulla qualità dei servizi. Vengono inoltre affrontate tematiche attinenti il "Percorso Residenti" e l'andamento delle comunità: criticità, punti di forza, eventuali suggerimenti, espressione di desideri.

Molte sono le proposte e le realizzazioni di spettacoli teatrali, giochi, musica, feste rivolte sia ai Residenti che ai loro familiari. Tutto ciò crea positive occasioni di incontro e di nuove amicizie.

INFORMAZIONE RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

I familiari vengono informati dal personale di comunità, dai RAA, dalle Animatrici e dagli avvisi esposti nelle bacheche, delle iniziative/eventi che si tengono sia all'interno che all'esterno della struttura.

PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' ASSISTENZIALE

È gradita la presenza dei familiari (o caregivers) durante gli orari dei pasti. Gli OSS/RAA in turno garantiscono una corretta alimentazione ai Residenti ed una adeguata modalità di somministrazione del vitto, nel rispetto anche delle esigenze dietetiche.

L'Istituto non prevede la presenza nelle ore notturne di personale esterno a scopo assistenziale, mentre quella di un familiare verrà valutata ed eventualmente autorizzata in base alle necessità del caso. La decisione spetterà alla Direzione della struttura.

VISITE

I parenti possono fare visita ai Residenti durante gli orari previsti nell'arco della giornata e trattenersi con loro senza dover dare alcun preavviso della visita alla struttura

Orario delle visite

**Sono consentite le visite tutti i giorni
dalle ore 10.00 alle ore 19.30**

PASTI

I familiari dei Residenti possono consumare i pasti presso la Struttura pagando un importo di Euro 10,00. La prenotazione del pasto deve essere effettuato presso i Responsabili di Comunità mentre il relativo pagamento all' Ufficio Accoglienza.

CUSTODIA DI PICCOLI VALORI DEL RESIDENTE

I Residenti potranno richiedere all' Ufficio Accoglienza di conservare in custodia denaro ed oggetti di piccolo valore e ritirarli ogni qualvolta ne avessero necessità negli orari di apertura dell'Ufficio. Si declina ogni responsabilità per denaro o preziosi conservati personalmente.

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI RESIDENTI/FAMILIARI

Ogni anno l'Istituto effettua un'indagine tra i Residenti e i loro Familiari relativa al grado di soddisfazione dei servizi, anche al fine di poter adottare eventuali azioni correttive, preventive o di miglioramento, nel caso risultassero aree critiche.

Il questionario è anonimo ed elaborato dalla Struttura.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

I Residenti della struttura ed i loro Familiari possono presentare alla Direzione:

- ❖ segnalazioni
- ❖ reclami
- ❖ suggerimenti
- ❖ encomi

L'Istituto provvederà alla presa in carico degli eventuali problemi segnalati ed alla loro risoluzione, rispondendo in forma verbale o scritta (entro 30 giorni).

**Presso la Reception dell'Istituto
è situata una cassetta adibita alla raccolta delle segnalazioni/encomi ecc.**

LA QUALITÀ

Le strategie e gli sforzi di tutta l'organizzazione sono orientati al conseguimento di un risultato di QUALITÀ'.

SISTEMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ'

Sviluppare e diffondere la cultura della qualità dei servizi è una delle principali finalità della Struttura.

La valutazione della propria organizzazione, l'analisi dei fattori critici per la qualità dei servizi, la definizione di obiettivi misurati attraverso precisi indicatori e relativi standard, sono le azioni di base per il raggiungimento del miglioramento della qualità.

L'impegno al miglioramento continuo, si fonda sulla verifica del raggiungimento degli obiettivi e la ridefinizione degli stessi, anche con la funzione di mantenere e migliorare la qualità dei Servizi erogati e al fine di garantire gli standard di qualità assistenziale riportati nella presente Carta dei Servizi.

Nel 2009, l'Ente ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, che rappresenta, da un lato, indice di elevati livelli qualitativi della gestione e dall'altro, garanzia per il futuro dell'Istituto, in quanto il mantenimento di questo riconoscimento comporta un costante impegno in termini di efficacia, efficienza e di miglioramento continuo.

TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA

L'organizzazione dell'Istituto si impegna a garantire e a tutelare la Privacy e la riservatezza del Residente e dei Familiari nel rispetto delle vigenti normative.

Quando entra in Struttura, il Residente e/o il familiare esprime il consenso al trattamento dei propri dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengano utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e, ricorrendo agli estremi, la cancellazione o il blocco. Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

CONSENSO INFORMATO

Il Residente e/o in caso di inabilità - i suoi familiari / tutori / ADS/ referenti autorizzati - hanno diritto ad essere preventivamente informati dai medici, 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.

ASPETTI UTILI ALLA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI

La realizzazione delle attività di vita comunitaria prevede il coinvolgimento in primis dei Residenti e dei loro familiari, attraverso la realizzazione dei **Progetti di Assistenza Individualizzati (PAI)** ed in generale nella promozione di iniziative collettive

È auspicabile che i familiari si confrontino con le figure professionali presenti in Struttura, relativamente a decisioni che riguardino la cura e l'assistenza dei propri congiunti.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE EXTRA RETTA

Sono previste prestazioni aggiuntive erogate previo accordo con l'interessato e i familiari (v. allegato alla Domanda di Ammissione).

REGOLE DI CONVIVENZA

1. Il Residente è tenuto a fornire all'accoglienza solo il proprio corredo personale, che in caso di dimissione gli sarà restituito nello stato d'uso in cui si trova e, in caso di decesso, sarà riconsegnato agli eredi.
2. Sarà cura del Responsabile Medico dell'Istituto, per i casi di stretta necessità, autorizzare l'ingresso dei familiari in orario non previsto.
3. Il Residente autosufficiente gode di ogni libertà, nel rispetto delle fasce orarie, di entrata e di uscita dall'Istituto; è tenuto tuttavia a darne preventiva comunicazione al personale; dovrà essere indicato all'Istituto un recapito telefonico dove poter rintracciare il Residente che si trattenesse fuori oltre l'orario consentito.
4. I Residenti non autosufficienti possono uscire dalla struttura accompagnati da parenti e rientrare di norma la sera prima delle ore 21.00 nei mesi invernali e delle ore 21.30 durante la stagione primaverile ed estiva, salvo diversi accordi/necessità.
5. Ogni Residente dovrà consentire l'ingresso nella sua camera al personale inserviente per le pulizie.
6. 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'accoglienza non depositi i suddetti valori presso l'Amministrazione che svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi dell'art. 1766 e seguenti de C.C. dietro autorizzazione scritta del Residente e dei suoi familiari.
7. Il Residente deve tenere un comportamento corretto e dignitoso, trattare con urbanità e rispetto gli altri conviventi ed il personale di servizio; attenersi alle presenti disposizioni regolamentari dettate nell'interesse del buon funzionamento dell'Istituto. In caso contrario l'Amministrazione si riserva il diritto di dimettere il Residente dalla struttura con un preavviso di 15 giorni.
8. Per i Residenti di Casa di Riposo, l'Istituto non può adottare misure coercitive limitanti la libertà personale del Residente, pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, improprio uso di attrezzature e impianti, non comportano alcuna responsabilità dell'Ente, che quindi declina ogni responsabilità per il comportamento del Residente (il quale ne risponderà personalmente) che sia lesivo nei confronti di altri Residenti, del personale, o di visitatori occasionali e danneggiamento alle attrezzature od impianti dell'Istituto.
Non è consentito ai Signori Residenti e Familiari, introdurre dall'esterno cibo e bevande alcoliche nel rispetto della normativa vigenti .

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Indicatori di Struttura

- Viene eseguita almeno una indagine sulla soddisfazione di Residenti / Familiari all'anno

Attività Assistenziale

- Elaborazione definitiva PAI entro 30 giorni dall'accoglienza
- Bagno ogni 7 giorni

Animazione

- Coinvolgimento del Residente in attività di socializzazione singolarmente o in gruppo tutti i giorni
- Attività ricreative organizzate almeno ogni 15 giorni
- Animatori presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì e sabato mattina

Pasti

- Il menù offre 3 opzioni di scelta ogni giorno
- Il menù varia ogni giorno
- Il menù varia ogni stagione
- Diete personalizzate

Igiene ambientale

- La pulizia degli ambienti comuni è svolta almeno 1 volta al giorno
- La pulizia della camera è svolta almeno 1 volta al giorno
- La pulizia dei bagni è svolta almeno 1 volta al giorno
- Il cambio della biancheria piana (lenzuola/federa) è effettuato 1 volta alla settimana e all'occorrenza;
- Il cambio della biancheria piana (asciugamani) è effettuato anche 2 volte al giorno
- In caso di segnalazione di guasto, la struttura si impegna a comunicare il tempo per la risoluzione entro lo stesso giorno dalla segnalazione

Dove siamo e come raggiungerci

L'Istituto è situato 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.

La struttura è raggiungibile anche a piedi da Via Pelagio Palagi.

Recapiti Telefonici

Centralino 051/3951311

Fax 051/305005

Sito internet:

www.sannacaterina.it

