

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



CARTA DEI SERVIZI



UNI EN ISO 9001:2008

CASA RESIDENZA ANZIANI
Carta dei Servizi per 140 posti accreditati
di cui 10 - Nucleo ad elevato livello assistenziale (Ex Rsa)

8.2 MP 0.21 Rev. 11 del 25/02/2019

INDICE

La Storia del S. Anna	pag.	3
1 Carta dei Servizi e Servizio Pubblico	pag.	5
1.1 La Carta dei Servizi	pag.	5
1.2 Principi dei Servizi Pubblici	pag.	5
2 Presentazione della Struttura	pag.	6
2.1 Mission	pag.	6
2.2 Vision	pag.	6
3 Servizi Offerti	pag.	7
3.1 Casa Residenza Anziani	pag.	7
3.2 Contratto di Servizio	pag.	7
3.3 Autorizzazione al funzionamento, Accreditamento e Certificazione	pag.	8
4 La Casa Residenza Anziani	pag.	8
4.1 Posti letto	pag.	8
4.2 Ammissione	pag.	9
4.3 Modalità di pagamento – Deducibilità fiscale	pag.	9
4.4 Dimissione volontaria	pag.	10
4.5 Dimissioni richieste dall'Istituto	pag.	10
4.6 Decesso	pag.	10
5 Servizi Socio Assistenziali e Sanitari	pag.	11
5.1 Lavoro di équipe	pag.	11
5.2 Servizio Assistenziale; Coordinatore di Struttura	pag.	11
5.3 Assistenza medica e medico –specialistica	pag.	11
5.3.1 Assistenza medica	pag.	11
5.3.2 Assistenza medico-specialistica	pag.	12
5.4 Assistenza infermieristica	pag.	12
5.5 Assistenza riabilitativa	pag.	12
5.6 Assistenza Farmaceutica e Protesica	pag.	12
5.7 Attività di Animazione	pag.	13
5.8 Assistenza Psicologica	pag.	13
5.9 Assistenza Sociale	pag.	13
5.10 Assistenza Spirituale Religiosa	pag.	14
6 Servizi di supporto	pag.	14
6.1 Servizio di Ristorazione	pag.	14
6.2 Servizio di Lavanderia /Guardaroba	pag.	14
6.3 Servizio di Logistica e Manutenzione	pag.	14
6.4 Servizio di Trasporto ed Accompagnamento	pag.	15
6.5 Altri Servizi	pag.	15
6.6 Parrucchiere -Barbiere –Podologo	pag.	15
7 Partecipazione della famiglia	pag.	15
7.1 Momenti di incontro	pag.	16
7.2 Informazione rivolta alle famiglie	pag.	16
7.3 Custodia di piccoli valori del Residente	pag.	16
7.4 Suggerimenti e Reclami	pag.	16
8 Indagine sulla qualità percepita dai Residenti e Familiari ed indicatori della qualità percepita	pag.	16
9 Tutela della Privacy e riservatezza	pag.	16
9.1 Consenso informato	pag.	17
10 Regole di convivenza	pag.	17
11 L' ABC dei Valori	pag.	18
Come raggiungere la nostra Struttura	pag.	20

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

1. CARTE DEI SERVIZI E SERVIZIO PUBBLICO

1.1 La Carta dei Servizi

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta, e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, a un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è un ulteriore e semplice strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

1.2 Principi dei servizi pubblici

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" stabilisce che devono essere seguiti i seguenti principi:

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità**;
- **continuità**, intendendo un servizio che deve essere reso in maniera regolare e senza interruzioni;
- **diritto di scelta** tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- **partecipazione del cittadino** alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dei soggetti erogatori che lo riguardano (secondo legge 7 agosto 1990, n. 241). L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo;
- realizzazione dei servizi adottando scelte organizzative e metodologiche coerenti con **i principi di efficienza ed efficacia**, nel pieno rispetto delle persone.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina è nelle vicinanze del centro cittadino.

L'Istituto è una struttura socio-sanitaria associata ANASTE (Associazione Nazionale Strutture Terza Età), specializzata nell'assistenza di persone anziane 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.

E' suddiviso in 4 piani fuori terra ed al suo interno, oltre ai Nuclei ed agli Uffici Amministrativi, si trovano: la Reception, la Cappella interna, la camera mortuaria con relativa Cappella, gli ambulatori medici, le sale da pranzo, la sala mensa per il personale, la biblioteca, la palestra, il teatro, locali per parrucchiere, podologo, sala animazione ed altre sale d'incontro e la sala per fumatori.

Il piano terreno dell'Istituto S. Anna, è prevalentemente destinato a spazi collettivi, disponibili anche per un utilizzo da parte dei familiari, ed inoltre, accoglie un nucleo della Casa Residenza (ex RSA). I piani superiori accolgono i nuclei residenziali, con sale d'incontro, sale da pranzo, ampi soggiorni e spazi destinati alle attività ricreative ed al relax dei Residenti e visitatori.

Molta attenzione è stata posta alla sicurezza dei percorsi e alla prevenzione degli infortuni, curando in particolare la scelta e la dislocazione degli impianti, delle attrezzature e della segnaletica, nonché la specifica preparazione del personale addetto.

2.1 MISSION

La mission dell'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina consiste in:

- Accogliere anziani che non possono rimanere in famiglia o nella propria casa;
- Garantire cura e rispetto alle persone che necessitano sempre più di risposte sia socio-assistenziali che sanitarie, volte a rallentare processi degenerativi / involutivi;
- Offrire condizioni di vita dignitose ai Residenti, promuovendone il benessere psico-fisico;
- Offrire occasioni di relazione in ambiente confortevole e stimolante;
- Favorire il mantenimento di rapporti familiari, il contatto con amici e conoscenti;
- Accompagnare le persone e le famiglie verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l'autonomia, l'autorealizzazione e il senso di sicurezza.

2.2 VISION

L'Istituto S. Anna vuole contribuire a creare nella città di Bologna una realtà percepibile di comunità accogliente dove, le persone, nella fase della vita più delicata, in quanto legata alla non autosufficienza, possano trovare un sostegno tangibile sia in termini di servizi che di risorsa territoriale, nonché luogo di incontro tra bisogni e opportunità di possibili risposte.

Attraverso il lavoro di tanti professionisti, il S. Anna vuole essere un riferimento sicuro a cui rivolgersi per ottenere informazioni, orientamento e supporto dove ogni cittadino potrà trovare un punto di ascolto, di attenzione e di risposta per poter meglio affrontare la propria sfida di vita.

Il S. Anna si propone anche come attivatore di progetti condivisi con le associazioni di volontariato, con le scuole e con tutti coloro che possono portare benessere ai Residenti.

Tutto il personale che lavora al S. Anna e per il S. Anna, si propone come diffusore della Mission, degli ideali e dei valori che guidano l'Ente nelle proprie scelte e nelle modalità di realizzazione dei propri servizi.

3. SERVIZI OFFERTI

La struttura accoglie Anziani non autosufficienti; nel Distretto Città di Bologna esiste la CRA Casa Residenza Anziani (ex RSA, ex Casa Protetta).

3.1 Casa Residenza Anziani

Casa Residenza (ex Casa Protetta)

La Casa Residenza è una struttura socio-assistenziale residenziale che offre un servizio di ospitalità a lungo termine ad anziani con diverso grado di non autosufficienza e con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate) che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Casa Residenza (EX RSA)

È una struttura extra-ospedaliera socio-sanitaria integrata a prevalente valenza sanitaria, destinata a persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio, affette da patologie cronico-degenerative. Fornisce prestazioni di tipo alberghiero, assistenza tutelare, socio-assistenziale e sanitaria. Il governo funzionale dei nuclei è assicurato dalla figura professionale del Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA). Le attività sono flessibili e personalizzate alle esigenze dei Residenti accolti. I nuclei, pur strutturandosi in maniera autonoma, sono integrati con gli altri servizi attraverso la conduzione, l'organizzazione e le attività attuate dal Coordinatore della Struttura.

3.2 Contratto di Servizio

L'Ente ha stipulato un Contratto di Servizio con il Comune di Bologna e il Distretto Sanitario per la disponibilità all'ammissione attraverso la Lista Unica Cittadina.

I servizi di Assistenza della CRA vengono erogati da una Cooperativa esterna certificata UNI EN ISO 9001:2015. Tale contratto definisce:

- il numero dei posti letto contrattualizzati;
- i livelli assistenziali da garantire nel corso dell'anno relativi al monte ore delle figure professionali sanitarie e socio-assistenziali;
- le procedure assistenziali da adottare all'interno delle strutture;
- i costi delle rette;
- le modalità specifiche di controllo della qualità del servizio e di visita periodica delle strutture da parte di apposita commissione;
- il rispetto delle normative.

Per i posti contrattualizzati il costo della retta è suddiviso tra l'utente e il Servizio Sanitario Regionale. L'Azienda USL si fa carico di corrispondere all'Ente gestore del servizio la quota relativa alla spesa sanitaria, l'utente è tenuto a pagare solo la quota socio-assistenziale (alberghiera). Nelle situazioni di indigenza, previa valutazione del Servizio Sociale, tale quota è a carico del Comune di Bologna.

3.3 Autorizzazione al funzionamento, Accredитamento e certificazione

L'Azienda USL e il Comune di Bologna autorizzano le strutture al funzionamento previa verifica dei requisiti necessari 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".

L'Istituto si impegna al conseguimento degli obiettivi preposti attraverso:

- Autorizzazione e Accredитamento per lo svolgimento delle attività di competenza;
- Certificazione del Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015
- Applicazione dei requisiti generali e specifici per l'accreditamento definitivo previsti dalla Dgr 514/2009 e ss.mm.ii e attivato il 31/12/2016 e dalla DGR 273/2016 e ss. mm.ed int.
- Applicazione del principio di trasparenza di informazioni e analisi statistiche;
- Tutela della Privacy dei pazienti e della riservatezza dei loro dati personali e sensibili;

Nel 2009, l'Ente ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 a marzo 2018. Questo 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.

4 LA CASA RESIDENZA ANZIANI

La **Casa Residenza** garantisce:

- assistenza medica di base, comprensiva di prestazioni medico-generiche e specialistiche, assistenza infermieristica, assistenza sociale, assistenza riabilitativa, per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato
- occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali, aggregative e ricreative - culturali, mantenimento e riattivazione delle funzioni cognitive - relazionali
- assistenza diurna e notturna
- servizio alberghiero completo
- aiuto nella somministrazione dei pasti
- aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane e nella cura della persona.
-

4.1 Posti letto

La Casa Residenza Anziani dispone di n° 140 posti letto di cui n° 10 posti riservati al Nucleo ad elevato livello assistenziale (ex RSA).

Tutte le camere della struttura sono arredate in modo funzionale per rendere più piacevole il soggiorno ai Residenti e ai loro familiari.

I letti sono ortopedici, i materassi ignifughi. Le attrezzature specifiche per la non autosufficienza (sollevatore, letti, materassi e cuscini antidecubito) sono un valido aiuto per assicurare una buona condizione di vita anche in presenza di problematiche che limitano fortemente l'autonomia.

A garanzia della sicurezza dei Residenti, l'Istituto è dotato di corrimano e vari ausili speciali (deambulatori, carrozzelle, tripodi) che rendono agevoli i percorsi interni ed esterni a coloro che hanno problemi motori e che non riescono a camminare da soli.

È presente un giardino attrezzato che viene utilizzato dai Residenti e dai loro familiari, ed anche per feste all'aperto, concerti e manifestazioni varie.

4.2 Ammissione

Possono accedere alla Casa Residenza anziani che hanno compiuto i 65 anni di età, con una non autosufficienza di grado medio ed elevato e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti nel Comune di Bologna e per le quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale. La valutazione del bisogno dell'anziano di accedere alla Casa Residenza viene effettuata da un'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM). La procedura di accesso all'Istituto è regolata dal Servizio Sociale Territoriale del proprio distretto di residenza. L'accettazione della domanda è subordinata all'effettiva impossibilità di salvaguardare la permanenza della persona richiedente nel suo ambiente di vita. In caso di ricovero ospedaliero può essere attivata, prima della dimissione, l'UVGO (Unità di Valutazione Geriatrica Ospedaliera), se sussistono le condizioni di salute precedentemente indicate.

L'accoglienza in CRA deve avvenire entro tre giorni dal momento dell'accettazione del posto; prevede la compilazione di un modulo di domanda e un colloquio conoscitivo che verrà effettuato con i familiari, ai quali verrà consegnata la Carta dei Servizi e il modulo relativo agli effetti personali necessari al Residente al momento dell'ingresso. Nel caso in cui il Residente/Familiare volesse avvalersi, già al momento dell'ingresso o successivamente, della presenza di una amica di famiglia di propria fiducia e solo per compagnia, è tenuto ad avvisare il Coordinatore /Responsabile della Comunità che provvederà a fargli compilare il modulo previsto. Il giorno dell'accoglienza il Residente/Familiare dovrà consegnare all'Ufficio Accoglienza la documentazione che verrà richiesta al momento degli accordi.

L'accoglienza di un Anziano ad una Comunità è effettuata sulla base del posto disponibile, successivamente l'equipe della struttura in base alle 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.

4.3 Modalità di pagamento

Al momento dell'accoglienza, il Residente, Familiare, Referente, Amministratore di Sostegno, Tutore è tenuto a versare un deposito cauzionale infruttifero pari a Euro 1.549,37. La retta a carico del Residente è di Euro 50,05 al giorno, gli oneri a carico dell'Azienda USL di Bologna sono pari a Euro 55,30 al giorno. Il pagamento del deposito può essere effettuato tramite: assegno bancario, bonifico, contante, bancomat o carta di credito. Non è tenuto a tale versamento il Residente con contributo a totale carico del Comune che il giorno dell'ingresso versa un rateo di pensione che sarà calcolato dal giorno di ingresso alla fine del mese stesso. Il pagamento della retta deve essere effettuato tramite SDD. In casi eccezionali sono previste anche altre modalità di pagamento che verranno concordate e autorizzate al momento dell'accoglienza. La retta a carico dell'utente sarà fatturata allo stesso o ai suoi familiari e/o al Comune di residenza, secondo quanto previsto nel contratto di assistenza, mensilmente entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento.

La retta a carico del Residente sarà ridotta al 45% per le giornate di ricovero ospedaliero, in caso di posto oggetto del presente contratto di servizio.

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.

4.4 Dimissione volontaria

La dimissione può essere richiesta per:

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

In tutti i casi, le dimissioni avverranno sempre in accordo con i familiari / referenti / tutori e organi competenti e il pagamento della tariffa a carico del FRNA e la quota a carico del Residente è dovuta fino al giorno della dimissione compreso.

Trasferimento ad altro Istituto, ricongiungimento al coniuge, avvicinamento ai familiari: la famiglia può altresì chiedere di dimettere l'anziano dall'Istituto per effettuare una mobilità verso un'altra Struttura residenziale. Perché ciò sia possibile, il parente / referente / tutore deve esprimere la sua richiesta al SAA.

4.5 Dimissioni richieste dall'Istituto

Le dimissioni dalla struttura dei pazienti accolti su posto residenziale di tipo definitivo e continuativo saranno formalizzate dal medico referente della struttura stessa, previo accordo con il Responsabile del caso, in coerenza con il piano assistenziale dell'anziano. Nel caso intervengano problematiche non considerate dal piano assistenziale precedentemente predisposto a livello territoriale e significative ai fini del rientro a domicilio del Residente, il Distretto, previamente informato delle dimissioni, su richiesta del Responsabile del Caso, garantirà l'intervento della UVM per la formulazione di un nuovo progetto assistenziale sul territorio. In tutti 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.

4.6 Decesso

In caso di decesso, il familiare è tenuto a comunicare all'Ente:

- 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

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 adiacente la camera mortuaria.

5.1 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

La struttura garantisce l'applicazione delle procedure operative definite dall'Azienda ASL di Bologna. A tutti i Residenti viene garantita l'assistenza socio-sanitaria come previsto dall'attuale normativa regionale.

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

Il **Coordinatore di Struttura** assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo dei Residenti, garantendo l'integrazione dei processi socio-assistenziali e sanitari, sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. È il referente per tutte le informazioni relative all'organizzazione e gestione dei reparti.

5.2 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 prescrizioni del Piano di Assistenza Individuale (PAI), nel rispetto della persona, tenendo conto delle linee guida e dei protocolli adottati. Il referente dell'Assistenza di base è il RAA.

Il PAI viene elaborato nei giorni successivi all'ingresso e verificato e revisionato almeno ogni sei mesi. Esso individua i bisogni del residente, programma le azioni per promuovere il miglioramento delle autonomie dell'anziano. E' richiesto il coinvolgimento di un familiare di riferimento o del tutore legale o dell'Amministratore di Sostegno, nonché del Residente stesso quando è possibile. Alla formulazione e alla realizzazione del PAI concorrono tutti gli operatori direttamente e indirettamente coinvolti nel caso e tutte le specificità professionali.

Il servizio di assistenza viene garantito nelle 24 ore, attraverso l'assistenza tutelare diurna e notturna fornita da personale in possesso delle qualifiche regionali richieste e regolarmente formato ed aggiornato.

5.3 Assistenza medica e medico-specialistica

5.3.1 Assistenza medica

All'anziano accolto su posto definitivo e continuativo, sarà sospesa la scelta del Medico di famiglia durante la permanenza in Casa Residenza al fine di avvalersi del Medico di struttura.

Il servizio coordina, organizza, promuove l'erogazione dei servizi sanitari, sovrintendendo all'applicazione delle procedure assistenziali e al governo clinico rispettivamente per le aree di riferimento.

Il medico è presente in struttura tutti i giorni feriali e il sabato mattina.

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).

5.3.2 Assistenza medico-specialistica

L'Assistenza medico specialistica viene espletata in Struttura attraverso accessi programmati, o in caso di particolari necessità ed in condivisione con il Residente / Familiari – anche all'esterno dell'Istituto.

I Medici Specialisti consulenti della Struttura Geriatra, Fisiatra, sono disponibili ad incontrare i familiari previo appuntamento, da concordare con l'Infermiere di reparto.

5.4 Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica, coordinata dal Responsabile del Coordinamento delle Attività Sanitarie, è svolta da infermieri professionali che individuano e rispondono ai bisogni sanitari dell'anziano intervenendo con modalità professionali competenti ed adeguate alle esigenze specifiche dell'anziano. 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. È in possesso dei requisiti formativi nel rispetto delle norme giuridiche e deontologiche che disciplinano la professione, come sancito dal DM 739/1994.

5.5 Assistenza riabilitativa

Lo staff della fisioterapia è costituito da Fisioterapisti – che con i medici e le altre figure dell'équipe partecipano attivamente alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del piano di assistenza individuale (PAI) ed all'applicazione dello stesso.

L'accesso all'assistenza riabilitativa è sempre preceduto da 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)

5.6 Assistenza Farmaceutica e Protesica

Ai sensi 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.

Il Gestore deve garantire la presenza di arredi ed attrezzature idonee ed adeguati alla tipologia di Residenti assicurando la disponibilità a tutti coloro che ne presentino la necessità.

5.7 Attività di Animazione

Il servizio di animazione è rivolto a tutti i Residenti della Struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialità e capacità degli stessi, e finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli Residenti anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo.

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 della persona all'interno della struttura. Le attività proposte sono diversificate in relazione agli interessi del Residente ed alle sue capacità residue. Gli animatori partecipano, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale (PAI).

Le attività prevedono la valutazione dei nuovi Residenti e la loro tutela nella fase di inserimento; tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni dei Residenti e sono espletate dagli animatori attraverso l'organizzazione di attività diversificate quali:

- ginnastica e giochi di gruppo
- laboratori creativi (disegno, lavori a maglia) a piccoli gruppi
- ROT

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

5.8 Assistenza Psicologica

È prevista la consulenza dello Psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di Utenti e Familiari, in relazione da quanto previsto dai PAI, nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli Operatori, secondo quanto previsto da specifico programma di struttura.

5.9 Assistenza Sociale

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

- la relazione interpersonale con chi è in difficoltà, che avviene attraverso colloqui sia con la persona che con i suoi familiari;
- 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 co-responsabilizzazione 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.

5.10 Assistenza Spirituale e Religiosa

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.

6 SERVIZI DI SUPPORTO

6.1 Servizio di Ristorazione

L'Istituto svolge il servizio di ristorazione con affidamento ad azienda specializzata. I pasti vengono preparati nella cucina, dotata delle più moderne attrezzature, situata all'interno della Struttura. Viene garantita un'alimentazione bilanciata e varia, gustosa e con possibilità di scelta. Il menù proposto tende a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli anziani, nel rispetto delle tradizioni locali.

E' previsto un menù con cibi semifluidi 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 elaborate dalla Dietista di struttura.

Gli Orari dei Pasti sono:

- ❖ 08.15 colazione
- ❖ 10.00 the, succhi
- ❖ 12.00 pranzo
- ❖ 18.00 cena

Durante la stagione estiva l'orario del pranzo e della cena potrebbero subire variazioni:
12.30 e 18.30

6.2 Servizio di Lavanderia/Guardaroba

Il Servizio 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'ingresso 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. La Struttura si impegna al rinnovo della biancheria dopo qualche giorno di ricovero, ove non siano presenti i familiari.

6.3 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 che lo effettua con personale

proprio o a mezzo ditte specializzate, oltre che attraverso soggetti incaricati direttamente dalla Struttura, nel rispetto delle normative cogenti.

6.4 Servizio di Trasporto ed Accompagnamento

L'Azienda USL assicura il trasporto sanitario dei Residenti in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati purchè allettati o non trasportabili con mezzi ordinari. Gli altri trasporti (visite specialistiche, esami diagnostici, ecc.) sono a carico della struttura. Sono compresi nella retta i costi degli eventuali trasporti dei Residenti a carico totale del Comune. 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 provvede ad attivare un Volontario AUSER (quando disponibile).

In caso si renda necessario l'invio dell'anziano in Pronto Soccorso, gli infermieri consegnano al personale dell'ambulanza una scheda con le informazioni sanitarie salienti e dati relativi al motivo dell'invio. I familiari saranno tempestivamente informati perché possano recarsi al Pronto Soccorso. 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.

6.5 Altri servizi

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

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

6.6 Parrucchiere - Barbiere - Podologo

Il servizio di Podologia è compreso nella retta solo se richiesto dal Medico della struttura; in tal caso nulla è dovuto dal Residente, indipendentemente dalla frequenza e durata della prestazione. In alternativa è possibile usufruire della prestazione corrispondendo l'importo previsto.

Per quanto riguarda il servizio di Parrucchiere/Barbiere sono comprese nella retta cinque prestazioni annue di taglio o taglio e piega; sono a carico del Residente invece servizi specifici quali, ad esempio: colore, permanente ecc.

7 PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

I parenti, amici, conoscenti ecc. possono fare visita ai Residenti nell'arco della giornata dalle 10.00 alle 19.30 e trattenersi con loro senza dover dare alcun preavviso della visita alla struttura.

7.1 Momenti di incontro

L'Istituto organizza incontri con i Familiari finalizzati alla condivisione degli obiettivi dell'Istituto e degli esiti dei questionari sulla qualità dei servizi. Vengono inoltre affrontate tematiche attinenti l'andamento dei reparti: criticità, punti di forza, suggerimenti.

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 d'incontro e di nuove amicizie.

7.2 Informazione/Formazione rivolta alle famiglie

I familiari vengono informati dal personale di Nucleo, dai RAA, dalle Animatrici delle iniziative/eventi che si tengono sia all'interno che all'esterno della struttura.

7.3 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.

7.4 Suggerimenti e reclami

I Residenti e Familiari possono presentare ai Responsabili, Coordinatori o all'Ufficio Accoglienza segnalazioni, reclami, suggerimenti ed encomi. È presente anche una cassetta ubicata presso la Reception dove lasciare eventuali rilievi e osservazioni.

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.

8 INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI RESIDENTI E FAMILIARI ED INDICATORI DELLA QUALITA' EROGATA

Il termine "qualità" nei servizi socio/assistenziali, indica un percorso continuo di miglioramento dei servizi stessi erogati ai cittadini utenti. La qualità socio-assistenziale-sanitaria può essere descritta attraverso la raccolta di alcuni parametri e criteri di qualità (indicatori) che ci permettono un confronto dei risultati con gli anni precedenti.

Ogni anno si effettua un'indagine relativa al grado di soddisfazione dei propri Residenti e Familiari, in forma anonima, anche al fine di poter adottare eventuali azioni correttive o di miglioramento.

Anche L'Az. USL provvede ad inviarci un proprio questionario che viene distribuito ai familiari, per valutare il servizio offerto dalla struttura ad anni alterni.

9 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 normative in tema di trattamento e protezione di dati personali, la Direzione, i Responsabili e tutto il Personale dell'Istituto, assicurano che i dati personali e sensibili forniti dal

Residente e dai Familiari al momento dell'ingresso in struttura e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, siano oggetto di trattamento riservato.

Documenti personali e documenti di lavoro (Cartelle socio-sanitarie, PAI, 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 obiettivo individuale di ogni Residente.

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 gli estremi, la cancellazione o il blocco. Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

9.1 Consenso informato

Il Residente e/o in caso di inabilità i suoi familiari / tutori / referenti autorizzati - hanno diritto ad essere previamente 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 (consenso informato).

10 REGOLE DI CONVIVENZA

Le norme che regolano la vita di comunità dell'Istituto S. Anna sono semplici e rivolgono la loro attenzione ai ritmi di vita ed alle normali abitudini degli Anziani.

Sono regole pensate nell'interesse e nel rispetto dell'intera nostra Comunità.

- a. Il Residente è tenuto a fornire al suo ingresso 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.
- b. Sarà cura dei Coordinatori per i casi di stretta necessità, autorizzare l'ingresso dei familiari in orario non previsto.
- c. La partecipazione di familiari, amici e conoscenti alla vita e alle iniziative dell'Istituto S. Anna vengono incoraggiate dalla Direzione.
- d. I visitatori sono invitati a non consegnare direttamente agli Anziani alimenti, medicinali od oggetti di qualsivoglia natura, senza che il Personale ne abbia conoscenza.
- e. 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 i Responsabili di Nucleo.
- f. È consentito tenere nella stanza piccole suppellettili personali, compatibilmente con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza e in accordo con i Responsabili di Nucleo.
- g. I Residenti possono uscire dalla struttura accompagnati dai familiari 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.
- h. Ogni Residente dovrà consentire l'ingresso nella sua camera agli Operatori per effettuare assistenza e igiene della stanza.

- i. 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 de C.C. dietro autorizzazione scritta del Residente e dei suoi familiari.
- j. I 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 Casa.
- k. Libertà e rispetto della volontà dei Residenti sono principi base della politica assistenziale dell'Istituto S. Anna. 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.
- l. Non è consentito ai Signori Residenti e Familiari, introdurre dall'esterno cibo e bevande alcoliche nel rispetto della normativa vigente.
- m. All'interno della struttura ci sono spazi nei quali è consentito fumare, oltre che in giardino

11 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.

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



