

Casa Residenza Anziani – Centro Diurno
PALLAVICINI BARONIO

LA CARTA DEI SERVIZI



| | |
|---|---------|
| INTRODUZIONE | pag. 3 |
| POLITICA DELLA STRUTTURA | pag. 3 |
| <i>PARTE GENERALE</i> | |
| 1. Storia e identità giuridica | pag. 4 |
| 2. Personale | pag. 5 |
| 3. Organigramma | pag. 6 |
| 4. Accesso ai servizi | pag. 7 |
| 5. Modalità ingresso ed accoglienza | pag. 7 |
| 6. Strumenti operativi | pag. 8 |
| 7. Dimissioni | pag. 10 |
| 8. Descrizione della struttura | pag. 10 |
| 9. Attrezzature | pag. 12 |
| 10. Rapporti con l'esterno | pag. 15 |
| 11. Associazione di volontariato | pag. 16 |
| 12. Regole generali | pag. 18 |
| 13. Suggerimenti e reclami | pag. 21 |
| | |
| CAPITOLO PRIMO: LA CASA RESIDENZA ANZIANI ACCREDITATA (CRA) | |
| 1. Finalità e obiettivi | pag. 22 |
| 2. Organizzazione | pag. 22 |
| 3. Operatori e loro ruoli | pag. 24 |
| 4. Modalità di pagamento della retta | pag. 25 |
| 5. Servizi offerti | pag. 26 |
| 6. Organizzazione giornata tipo | pag. 26 |
| 7. Regolamento per le visite | pag. 29 |
| 8. Indicatori standard di qualità | pag. 29 |
| 9. Modalità di espr. del grado di soddisfazione del servizio da parte dell'a. e/o della sua fam. | pag. 31 |
| CRA: SERVIZIO ALTA ATTIVITA' ASSISTENZIALE | pag. 28 |
| | |
| CAPITOLO SECONDO: IL CENTRO DIURNO ACCREDITATO (CD) | |
| 1. Finalità e obiettivi | pag. 32 |
| 2. Organizzazione | pag. 32 |
| 3. Operatori e loro ruoli | pag. 33 |
| 4. Modalità di pagamento della retta | pag. 34 |
| 5. Servizi offerti | pag. 34 |
| 6. Organizzazione giornata tipo | pag. 35 |
| 7. Indicatori standard di qualità | pag. 36 |
| 8. Modalità di espressione del grado di soddisfazione del servizio da parte dell'anziano e/o della sua famiglia | pag. 38 |
| | |
| CAPITOLO TERZO: C.R.A. PRIVATA | pag. 39 |
| Allegato n. 1 | pag. 44 |
| Allegato n. 2 | pag. 45 |
| Allegato n. 3 | pag. 46 |
| REGOLAMENTO RICOVERI DI SOLLIEVO | pag. 47 |

INTRODUZIONE

La carta dei servizi intende fornire la conoscenza approfondita dei servizi erogati dall'Ente, i traguardi, le finalità, gli obiettivi che si intendono raggiungere permettendo all'utente di avere gli strumenti per verificarne la corrispondenza e la qualità.

Diviene, quindi, uno strumento di trasparenza che si pone a tutela dell'utente e dei suoi familiari.

POLITICA DELLA STRUTTURA

La C.R.A-C.D. Pallavicini Baronio fornisce servizi ad anziani non autosufficienti affetti da patologie croniche. Per tale motivo, al fine di perseguire lo scopo previsto nello statuto della Fondazione, si impegna a leggere i bisogni individuali nella consapevolezza che i limiti della gestione organizzativa non permettono un rapporto di un operatore per ogni anziano. La struttura tende a mettere in risalto le peculiarità di ognuno coniugandole con le esigenze comunitarie ed attivandosi affinché i bisogni individuali siano raccolti ed analizzati per trovare soluzioni in merito. La struttura ritiene fondamentale il rapporto di collaborazione con i familiari che sono gli interlocutori d'obbligo per conoscere i bisogni, le abitudini e le aspettative degli anziani fruitori dei nostri servizi.

Ampio spazio viene dedicato al sostegno spirituale sia dell'anziano che dei familiari. A tal fine sono stati definiti all'interno della struttura appuntamenti specifici settimanali quali la recita del Rosario e la celebrazione della S.Messa. In prossimità delle feste religiose più importanti, quali il S.Natale e la S.Pasqua sono stati programmati incontri più significativi. La struttura si rende disponibile ad organizzarsi per l'osservanza di altri credo religiosi.

Inoltre, come previsto dalla legge, durante gli appuntamenti elettorali, è previsto il distacco del seggio di competenza territoriale all'interno della struttura per permettere anche a chi ha disabilità gravi di espletare questo diritto-dovere civico.

Durante il periodo di emergenza sanitaria i servizi religiosi ed elettorali saranno riformulati secondo le linee guida vigenti e potranno cambiare secondo le disposizioni date dal Ministero della Salute.

PARTE GENERALE

STORIA E IDENTITA' GIURIDICA

La Casa Residenza Pallavicini Baronio presta la sua attività nel territorio ravennate dal 1888, per volere del Conte D. Baronio Rasponi Bonanzi.

Nel 1890, in seguito alla legge Crispi, divenne IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), nel 1994 fu depubblicizzata diventando **Fondazione** (ente privato non a scopo di lucro).

Nel 1997, a seguito della fusione con altre due IPAB, si è costituita la “Fondazione Istituzioni di Assistenza Riunite Galletti Abbiosi, Mons. G. Morelli, Pallavicini Baronio”.

Dal 1991 ha stipulato una specifica convenzione con l'AUSL distretto di Ravenna.

Il Comune di Ravenna ha autorizzato la struttura per ottanta (80) posti di Casa Residenza Anziani (CRA) e trenta (30) posti di Centro Diurno (CD) di cui settantasette (77) di CRA, trenta (30) di CD accreditati e, dal 14/04/2016 tre (3) posti privati.

I tre servizi si inseriscono nella rete dei servizi previsti dalla L.R. 5/94 dal titolo “Tutela e valorizzazione delle persone anziane, interventi a favore di anziani non autosufficienti” e successive.

La struttura è dotata delle seguenti autorizzazioni:

- Autorizzazione al funzionamento della C.R.A. n° P.G. 97866 rilasciata dal Comune di Ravenna in data 15/07/2015 per n° 80 (ottanta) posti.
- Autorizzazione al funzionamento del C.D. n° 44633 rilasciata dal Comune di Ravenna in data 24.11.2000 per n° posti 20 (venti) modificata a trenta (30) posti con autorizzazione del Comune di Ravenna n° P.G. 82181/2007 del 18/09/2007
- Certificato di prevenzione incendi rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Ravenna con n°.prot. 8159 del 28/07/2015
- Provvedimento di accreditamento definitivo della C.R.A. e del C.D. del Comune di Ravenna Prot. 177644/29/12/2015 con determinazione dirigenziale n. 99/D13 del 29/12/2015.

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un Presidente e da dieci consiglieri che restano in carica cinque anni riconfermabili.

Attualmente **il Gestore della struttura è un Raggruppamento Temporaneo di Imresa (RTI)** di cui è mandataria la “Fondazione Istituzioni di Assistenza Riunite Galletti Abbiosi, Mons. G. Morelli, Pallavicini Baronio” e mandante la Cooperativa Sociale Sol.Co, che collabora alla realizzazione dei servizi.

PERSONALE

Tutti gli operatori, interamente afferenti alle organizzazioni che compongono il Raggruppamento Temporaneo di Impresa (RTI) in qualità di Ente gestore del Servizio per quanto di rispettiva competenza, sono in possesso di qualifica adeguata alla professione che svolgono.

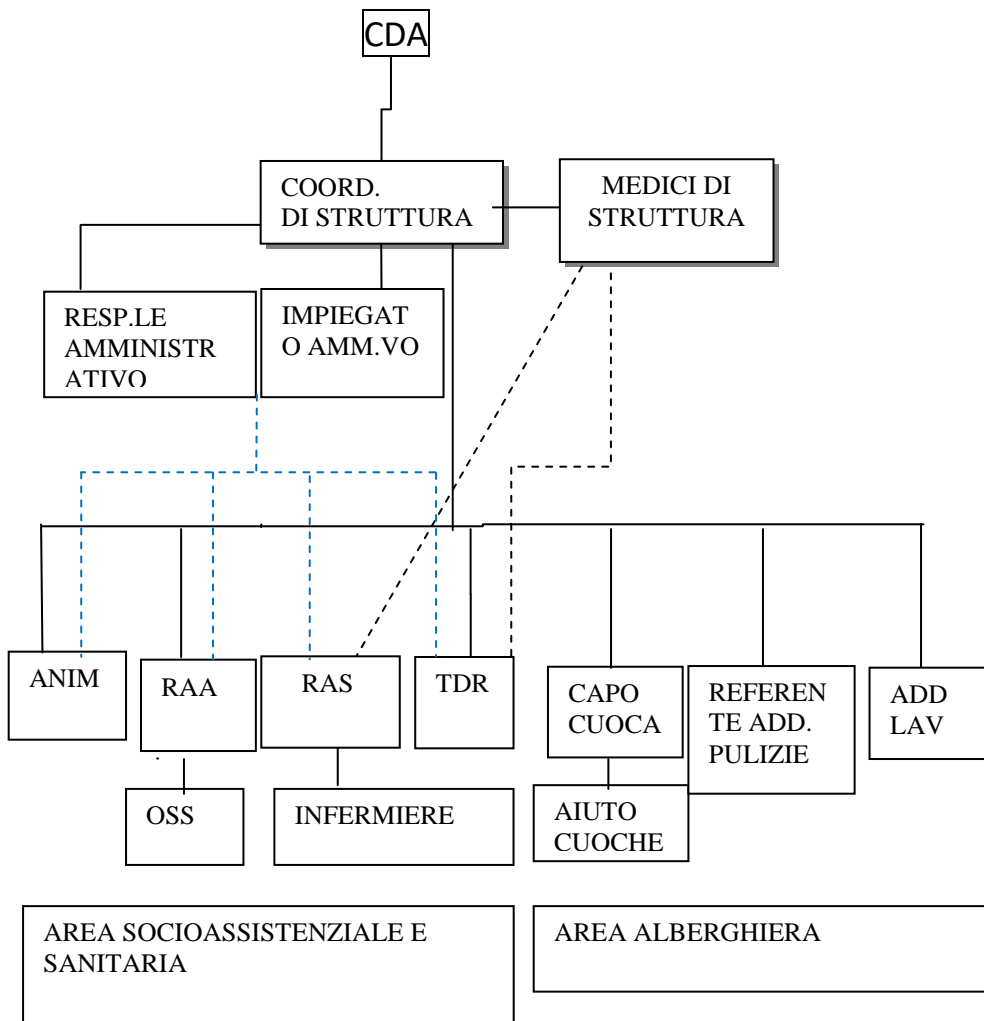
Annualmente l'ente gestore assicura un piano di formazione di almeno 16 ore per ogni operatore socio assistenziale e dei corsi sanitari per ottenere 50 crediti ECM che abbiano attinenza con le esigenze del servizio.

I servizi di pulizie degli ambienti e di cucina sono stati delegati ad enti esterni, come prevede la Delibera della Giunta Regionale n. 514/2009 (gestore unico).

Il coordinatore di struttura garantisce la corretta efficienza ed integrazione dei servizi esterni grazie ad un confronto sistematico con i referenti indicati dagli enti esterni.

ORGANIGRAMMA

L'organigramma di seguito prodotto è stato elaborato sulla base delle funzioni che ogni operatore svolge all' interno della struttura.



ACCESSO AI SERVIZI

I due servizi accreditati erogati dall'Ente fanno parte della Rete dei Servizi, pertanto l'unico riferimento per l'accesso è l'Assistente Sociale, responsabile del caso, del territorio di residenza dell'anziano. Grazie all'apporto specialistico dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) viene attivato un percorso valutativo dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto specifico.

Il Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) fornisce al servizio il nominativo della persona da inserire in relazione alla priorità del bisogno espresso.

Per quanto riguarda il servizio di CRA privata si rimanda al capitolo di riferimento.

MODALITA' DI INGRESSO ED ACCOGLIENZA

Per ottemperare alla politica della struttura che prevede massimo sforzo nell'accoglienza e nella trasparenza nei confronti di coloro che si avvicinano ai nostri servizi è stata prevista una procedura di ingresso che si avvale di sette momenti significativi:

- α **primo colloquio:** prima di entrare nella struttura si svolge un colloquio con i familiari e, se possibile, con l'anziano interessato e il team multidisciplinare durante il quale viene letta, discussa e condivisa la carta dei servizi. Si procede a tutte le incombenze burocratiche: firma del modulo di accettazione della carta dei servizi, di accettazione delle modalità di pagamento, di autorizzazione a trattare i dati sensibili, consegna dell'elenco dei capi del corredo personale ecc.;
- α **questionario di conoscenza:** durante il primo colloquio o al momento dell'ingresso un OSS, un infermiere, il fisioterapista e l'animatore, o, in loro sostituzione, il coordinatore sottopongono la famiglia o l'interessato, se possibile, ad un questionario conoscitivo riguardante tutte le notizie, le abitudini, la storia dell'anziano che deve entrare per agevolare l'inserimento nella struttura, che viene consegnato agli operatori per conoscenza.
- α **schede di osservazione:** coordinati dal RAA o dal RAS, a seconda del bisogno, gli operatori, compilano, se necessario, schede di osservazione per determinare le cause di malesseri o disagi e, di conseguenza, porne rimedio;
- α **compilazione della cartella sanitaria:** gli infermieri compilano la scheda di rilevazione infermieristica dei bisogni comprensiva dell'anamnesi ed evidenziando la situazione di ingresso;

- α **visita medica:** il medico della struttura (per il residenziale) effettua una visita d'ingresso e prescrive analisi di routine;
- ❖ **inventario capi di vestiario ed oggetti preziosi:** il giorno dell'ingresso il RAA del nucleo compila l'inventario dell'abbigliamento affidato alla struttura alla presenza del parente che li consegna; il modulo viene poi sottoscritto dal RAA e dal parente. All'ingresso della persona, con il parente si effettua un inventario degli oggetti di valore (anelli, collane, telefoni, tablet e computer, etc) che verrà conservato nella cartella personale. Gli utenti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze e/o sulla propria persona, per le quali la direzione declina ogni responsabilità. Gli oggetti di valore saranno dati ai parenti, previa ricevuta scritta. Nel caso in cui la persona volesse tenere oggetti preziosi, il parente e/o l'utente sottoscriveranno una liberatoria verso la Struttura che declina ogni responsabilità, e che verrà conservata nella cartella personale.
- α **colloqui di verifica:** dopo circa 15/30 giorni dall'ingresso l'equipe procede alla compilazione del PAI (Piano Assistenza Individuale) e le figure intermedie, (RAA, RAS, TDR, Animatrice) per le loro competenze, effettuano colloqui informali con l'anziano, se in grado, con i familiari, in sua vece, di verifica. A cadenza semestrale il coordinatore condivide il PAI con i familiari. Con lo scopo di:
 - 1) favorire il dialogo e la collaborazione tra familiari e struttura
 - 2) creare un momento di verifica del servizio.

STRUMENTI OPERATIVI

Per garantire un'adeguata qualità del servizio è necessaria una organizzazione puntuale. Per tale ragione la struttura ha adottato i seguenti strumenti operativi:

- ✓ **piano annuale di servizio:** il coordinatore dopo aver consultato gli operatori di livello intermedio, aver presenziato alle riunioni di nucleo ed aver coinvolto l'amministrazione, elabora un documento di miglioramento per l'anno successivo. Il programma si divide in due parti:
 1. verifica dell'avvenuto raggiungimento degli obiettivi posti per l'anno in corso;
 2. definizione dei progetti di miglioramento per l'anno successivo.

Il documento viene esaminato dal consiglio di amministrazione, e, se approvato, condiviso dagli operatori di livello intermedio nella riunione integrata, dagli operatori durante la prima riunione di nucleo dell'anno, dai familiari del comitato qualità durante la riunione di gennaio;

✓ **piano di lavoro:** tutte le attività socio assistenziali, sanitarie e alberghiere sono programmate tramite un piano che ogni operatore deve seguire a seconda del turno di lavoro. E' un documento organizzativo elaborato dai responsabili delle varie attività ed approvato dal coordinatore, ed utilizzato anche come strumento di verifica.

✓ **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI):** questo strumento operativo ha numerose funzioni:

- 1) valutazione della situazione iniziale dell'anziano;
- 2) guida per gli operatori riguardo le azioni da svolgere per il benessere dell'anziano;
- 3) strumento di valutazione della qualità di vita del singolo utente;
- 4) programmazione degli obiettivi da raggiungere;
- 5) verifica del lavoro svolto;
- 6) promozione della coesione del lavoro di équipe;
- 7) coinvolgimento del familiare per la condivisione;
- 8) personalizzazione del servizio.

Viene rivalutato almeno ogni 6 mesi o in caso di cambiamento delle condizioni dell'anziano e viene condiviso con i familiari durante incontri programmati mensilmente successivamente alla verifica ed all'aggiornamento con il coordinatore (durante l'emergenza sanitaria è stato sospesa la condivisione con i familiari in presenza)

✓ **Consegna integrata ed individualizzata:** ogni operatore scrive nella consegna informatizzata ogni avvenimento che riguarda il singolo anziano che esuli dall'ordinario (PAI)

✓ **Scheda letto ed altre schede di valutazione (idratazione, posturazioni ecc):** a capo di ogni letto è posizionata una scheda

letto che sintetizza tutte le necessità dell'anziano e di verifica dell'avvenuta effettuazione delle azioni di vita quotidiana.

✓ **Gli ultimi tre strumenti operativi sono informatizzati.**

DIMISSIONE DAI SERVIZI

Nel rispetto della libertà individuale le dimissioni possono avvenire nei seguenti casi:

- aggravamento o miglioramento delle condizioni della persona inserita nei servizi, per la quale è necessario formulare un nuovo progetto individuale coinvolgendo famiglia, A.S. e U.V.G.;
- per termine del progetto (temporaneità) che presuppone un accordo precedente tra la direzione della struttura , l'utente e/o la famiglia e l' A.S. responsabile del caso;
- per morosità del pagamento della retta (dopo due mensilità)
- nei casi ove venga a mancare il rapporto di fiducia necessario tra utente e/o famiglia ed il servizio, in accordo con il S.A.A. si possono elaborare soluzioni alternative.

In caso di dimissione per volontà dell'anziano e/o della famiglia, l'utente è tenuto a dare sette (7) giorni di preavviso altrimenti addebitati.

In caso di dimissioni da parte della struttura, per gravi motivazioni, i giorni di preavviso sono tre (3) previo progetto alternativo predisposto in collaborazione con la famiglia, l'A.S. ed il S.A.A..

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è sita in Via Grado, 45 a Ravenna, nella Terza Circoscrizione. E' servita dai servizi pubblici che partono dalla Stazione Ferroviaria, è nelle limitrofe vicinanze dell'ippodromo e dei giardini pubblici, delle Chiese dei SS. Simone e Giuda e S. Pier Damiano, della Circoscrizione Terza, del supermercato ed altri servizi commerciali.

L'edificio nel quale è ubicata la struttura, peraltro di recente ristrutturazione, è composta da tre piani:

Piano terra: si trovano l'ufficio dei Responsabili delle Attività Assistenziali (R.A.A.), la lavanderia e il guardaroba, la cucina, il nucleo A (capacità di 28 posti letto), sala da pranzo del nucleo A, cappella, bagni comuni, cucinetta operatori sala polivalente, sala Relax e Centro Diurno (ambiente protesico per anziani con disturbi comportamentali), palestra,

locale personale pulizie, camera ardente (con accesso dall'esterno) e bagno attrezzato. Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di deumidificazione.

Al primo piano sono ubicate le stanze del nucleo B (capacità di posti letto 21), del nucleo C (capacità di posti letto 28), sala da pranzo dei due nuclei, sala da pranzo del C.D., ambulatorio, sala delle cure estetiche, bagni attrezzati, bagno comune, cucinetta per gli operatori, salottino-saletta della televisione. Anche in questo piano tutti gli ambienti sono dotati di impianto di deumidificazione. Nelle stanze da letto l'impianto è personalizzato e viene regolato dagli operatori.

Zona a regime privato: capienza 3 persone. 1 stanza singola e 1 doppia a norma di legge per la gestione dei disabili. Tutte le stanze sono dotate di impianto di deumidificazione e predisposizione alla televisione in camera. All'ingresso del reparto è ubicata una zona comune con la televisione.

Al secondo piano sono posti l'ufficio amministrativo, l'ufficio del coordinatore, il salottino di attesa, gli spogliatoi del personale, i bagni del personale, cucinetta per il personale.

L'impianto di deumidificazione è attivo oltre che negli spazi comuni (sale da pranzo, palestra, sala polivalente, cappella e camera ardente), anche in tutti e tre i nuclei e nei locali adibiti agli operatori. Nelle stanze da letto l'impianto è personalizzato e può essere modificato, esclusivamente dal personale, rispettando i bisogni individuali

Area esterna a piano terra si usufruisce del giardino attrezzato con vialetti consoni all'utenza, del giardino protetto adiacente alla sala relax, bagni esterni attrezzati anche per disabili, campo da bocce, teatro all'aperto, area per orto, camino, garage.

La struttura è dotata di due ascensori e di due monta lettighe. Non ha barriere architettoniche, è dotata di un piano di emergenza e di evacuazione, di scale esterne. Ha adottato le misure di protezione attiva e passiva previste dal piano antincendio (porte R.E.I., estintori, idranti, anello antincendio, vie di esodo, sistema di rilevazione automatica d'incendio, segnaletica di sicurezza, sfogo di fumo e di calore).

Tutti gli arredi e la biancheria sono attestati per una reazione al fuoco nulla e/o limitata al rischio minimo.

Ha, infine, in dotazione tutti gli ausili richiesti dalle normative regionali, compresa la presa per l'allacciamento dell'antenna televisiva in tutte le stanze da letto.

La sala relax: da ottobre 2010 è attiva una sala appositamente studiata per fornire l'adeguata risposta alle persone affette da patologie

cognitive e disturbi comportamentali. L'ambiente è stato costruito nel rispetto delle esigenze di persone disorientate nel tempo e nello spazio. La sala è costituita da un ambiente rettangolare dotata di numerose finestre che lo rendono luminoso e accogliente e che si affacciano sul giardino creando un panorama molto rassereneante. Un lato della sala è stato adibito a cucina per stimolare gli anziani che usufruiscono di questa sala ad attività culinarie e olfattive. All'interno si estende un giardino delle erbe aromatiche, utile agli anziani che usufruiscono del servizio per l'aroma terapia, per attività di giardinaggio e per la deambulazione. Intorno alla sala è stato progettato un percorso circolare che permette all'utenza affetta da wondering di deambulare senza pericolo e tre bagni attrezzati per disabili piastrellati con colori diversi per favorire l'orientamento. Particolare attenzione è stata posta riguardo i colori ed i materiali in coerenza con quanto la Regione Emilia Romagna consiglia nelle sue linee guida per gli ambienti rivolti alle persone affette da demenza. All'esterno, adiacente alla nuova sala è stato recintato una parte di giardino munito di panchine per permettere agli anziani di uscire, camminare e svolgere attività in situazione protetta. Gli operatori propongono momenti di svago grazie al materiale strutturato in dotazione e sono in prevalenza mirati alla stimolazione delle capacità residue per mantenere quanto più possibile le competenze e di conseguenza le autonomie residue.

ATTREZZATURE

La struttura è dotata delle seguenti attrezzature:

- attrezzature sanitarie:
- attrezzature fisioterapiche:
- attrezzature assistenziali:
- attrezzature per l'animazione:
- attrezzature informatiche e da ufficio:

ATTREZZATURE SANITARIE:

- elettrocardiografo
- defibrillatore
- aspiratore
- apparecchio per aerosolterapia
- carrello emergenze
- bombole per l'ossigeno terapia e condensatori d'ossigeno

- pompe per nutrizione enterale
- armadi e frigorifero per la conservazione dei farmaci
- carrelli mobili per terapia e medicazioni

ATTREZZATURE PER LA RIABILITAZIONE

- lettino bobath
- cuscini da postura a cuneo e rullo
- apparecchio per ultrasuonoterapia
- apparecchio per magnetoterapia
- apparecchio per elettroterapia
- standby: stabilizzatore per posizione eretta
- bilancia pesapersone elettronica a piattaforma
- tapis roulant
- parallele e scale per recupero funzionale
- cyclette
- pedaliera manuali ed elettriche
- spalliera
- tavolette propriocettive
- palla ginnica
- materiale per riabilitazione di mani, polsi e dita
- ruota per riabilitazione spalla
- carrucole
- materiale psicomotorio (cerchi, bastoni e ceppi colorati)
- specchio liscio
- deambulatori ascellari
- deambulatori e 4 ruote piroettanti
- bastoni, tetrapodi, stampelle
- carrozzine rigide imbottite
- carrozzine pieghevoli
- telo e cintura di trasferimento con maniglie

ATTREZZATURE SOCIO ASSISTENZIALI

- sollevatore manuali
- sollevatori elettrici
- SARA 3000 (2)
- carendo (sollevatore per i bagni)
- paracolpi per i letti
- materassi anti decubito

- cuscini antidecubito
- seggette
- cinture di spostamento
- arredi conformi alle esigenze dell'utenza gravemente non autosufficiente (letti elettrici e non)
- corrimano
- poltrone relax
- bagni attrezzati
- vasca attrezzata

ATTREZZATURE PER L'ANIMAZIONE

- macchina fotografica digitale
- video camera
- proiettore
- computer portatile
- 3 tablet
- Stereo e lettore DVD
- cassa e lettore dvd e microfoni
- materiale inerente al disegno e pittura
- materiale per lo stencil (colori, colle, materiale plastificato per la creazione degli stencil)
- materiale per terapia occupazionale (puzzle, materiale per l'organizzazione spaziale, materiale per stimolazione al tatto ed alla manipolazione, colori di tutti i tipi (pastelli, acquerelli, tempere, gessetti e cere)
- materiale per la stimolazione grafica (quaderni, penne ecc...)
- letture (libri culturali (la nostra città, la nostra Regione, la nostra Nazione, di organizzazione civica, dei personaggi...) libri sulla cucina, sulle tradizioni, sugli eventi delle stagioni, sulle favole, figurativi, enciclopedie
- cucito, ricamo, maglia (stoffe, cotone, lana, ferri, uncinetti, aghi)
- materiali per le feste a tema
- addobbi per gli eventi straordinari
- pesche di beneficenza
- tavoli, ombrelloni, gazebo, sedie per le attività all' esterno
- giradischi con i dischi
- tombola, monopoli, carte romagnole e da poker
- strumenti musicali (tastiera e chitarra, tamburelli)

- palcoscenico esterno ed interno
- pannello da proiezione
- fotografie con raccoglitori
- Cure estetiche (casco, bigodini, pettine, lacche, schiume, smalti, creme per mani, forbici, pinzette ecc.)
- Giornali, riviste di tutti i tipi
- Risorse umane (volontari)
- Risorse umane (per le feste)
- Programma informatico per Karaoke

RAPPORTI CON L'ESTERNO

In coerenza con la politica dell' Ente si sono realizzati progetti con servizi del territorio:

con la scuola:

1) convenzione con i C.F.P. di Ravenna, Bagnacavallo e Faenza per la formazione degli allievi

con la Terza Circoscrizione:

1) progetto con il Centro Sociale La Quercia per promuovere momenti di incontro con i residenti della struttura

2) progetto congiunto per l'elaborazione di volumi sui ricordi del passato

3) inserimento di anziani delle attività socialmente utili all'interno della struttura in affiancamento dell'animazione

4) è sede del centro per il cucito gestito dalla terza Circoscrizione

con l'ASP Ravenna, Russi e Cervia:

1) progetti di inserimento lavorativo di soggetti deboli

2) centro di produzione pasti per gli utenti dei servizi domiciliari della quale consegna si fa carico l'ASP

con il C.S.M. (Centro di Salute Mentale): progetti di inserimento lavorativi per soggetti deboli

con le Parrocchie: contatti miranti al sostegno spirituale

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO

Dal 13 settembre 2011 opera all'interno della struttura l'“Associazione Volontari Pallavicini Baronio”.

FINALITA'

1. sostegno alle attività di animazione all'interno della Casa Residenza Anziani e del Centro Diurno Pallavicini Baronio;
2. organizzazione del servizio di trasporto per gli anziani che usufruiscono del servizio di Centro Diurno Pallavicini Baronio;
3. organizzazione di laboratori, incontri, seminari ed altre iniziative atte a tramandare ai giovani le attività di una volta (ricamo, cucito, lavori a maglia, vecchi mestieri della città e della campagna, ecc...);
4. promozione ed organizzazione di altre attività finalizzate al sostentamento dell'organizzazione ed al miglioramento delle condizioni degli utenti della Casa Residenza anziani e del Centro Diurno Pallavicini Baronio

MODALITA' DI ISCRIZIONE

Possono iscriversi tutte le persone che condividono le finalità su esposte e desiderano collaborare.

Per iscriversi presentare una domanda al presidente dell' Associazione.

Nessun costo di iscrizione

RISORSE ECONOMICHE

L' Organizzazione trae le risorse economiche per il funzionamento e lo svolgimento della propria attività da:

1. contributi degli aderenti;
2. contributi dei privati;
3. contributi dello Stato, di enti ed istituzioni pubbliche;
4. contributi degli organismi internazionali;
5. donazioni e lasciti testamentari;
6. rimborsi derivanti da convenzioni;
7. entrate derivanti da attività commerciali e produttive marginali;
8. rendite di beni mobili o immobili pervenuti all'organizzazione a qualunque titolo
9. per contribuire con il 5 per mille della denuncia dei redditi il codice fiscale è il seguente: **92076640397**.

SERVIZI ALBERGHIERI

AMMINISTRAZIONE

L'amministrazione è gestita da un ragioniere che si occupa della contabilità della struttura. L'emissione delle fatture agli utenti ed eventuali conguagli. Su richiesta emette la "Dichiarazione delle spese sanitarie sostenute" al fine della dichiarazione dei redditi. Informa gli utenti di tutte le variazioni economiche, si occupa degli acquisti ai fornitori in collaborazione con il coordinatore.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito da un'azienda esterna, ma cucinato quotidianamente nella cucina interna. Il menù è studiato opportunamente nella consapevolezza che debba essere gradito agli anziani, consono alle loro condizioni di salute ed opportunamente calibrato.

Il menù viene modificato a cadenza trimestrale per garantire una coerenza stagionale ai cibi dopo un incontro di equipe composto dalla capo cuoca, dal RAA, dal RAS e dal coordinatore e si ripete secondo cicli di quattro settimane. Nel menù settimanalmente sono previsti almeno tre volte la carne rossa e la carne bianca, due volte il pesce, uova una volta, verdura fresca e cotta e frutta fresca e cotta quotidianamente con frequenza bi-giornaliera, formaggio, legumi e salumi garantendo una grande varietà del cibo.

Sono previste diete specifiche su prescrizione medica.

La domenica ed in occasioni delle festività e ricorrenze si effettuano menù speciali.

Durante la giornata e la notte vengono offerte bevande calde e fredde, e spuntini a seconda delle necessità.

Sono possibili menù alternativi.

LAVANDERIA

Il lavaggio della biancheria piana, degli indumenti personali e le divise degli operatori viene effettuato internamente dal personale dipendente della struttura.

La struttura garantisce, inoltre, la cura degli indumenti per assicurare una gradevolezza nell'abbigliamento.

Sono a carico dei familiari tutti gli indumenti personali.

PULIZIE

Il servizio di pulizie è svolto da una ditta esterna certificata ISO 9001:2008. Sono coinvolti due operatori la mattina ed uno il pomeriggio. Vengono utilizzati prodotti certificati per la sanificazione e la detergenza e la disinfezione delle superfici e dei pavimenti assicurando un'igiene sicura. I pavimenti vengono lavati con panni monouso a garanzia del rispetto delle norme igieniche di prevenzione delle infezioni.

TUTTI I SERVIZI ALBERGHIERI RISPONDONO AL COORDINATORE CHE E' IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

REGOLE GENERALI

La Casa Residenza Anziani - Centro Diurno Pallavicini Baronio, come ogni grande organizzazione, stabilisce alcune regole basilari di convivenza, con la finalità di tutelare i propri utenti e di salvaguardarne la libertà, consapevole della difficoltà di armonizzare i bisogni, le aspettative e le individualità. Dal momento dell'ingresso nei servizi la responsabilità dell'anziano è a carico della struttura, di ogni modifica al piano assistenziale personalizzato viene informato e coinvolto l'anziano e/o i familiari.

CASA RESIDENZA ANZIANI – CENTRO DIURNO

- ❖ Gli utenti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze e/o sulla propria persona, per le quali la direzione declina ogni responsabilità
- ❖ La struttura non adotta misure coercitive e limitanti le libertà personali. Queste possono venire introdotte per tutelare l'anziano e solo su prescrizione del Medico.
- ❖ L'ammissione è volontaria: l'organizzazione della struttura garantisce tutte le necessarie forme di tutela dell'ospite, ma l'eventuale allontanamento dell'utenza non comporta alcuna responsabilità della struttura stessa.
- ❖ Il personale risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico e la struttura è garante della qualità complessiva del servizio.
- ❖ **Alimenti portati dall'esterno:** parenti e visitatori sono invitati a non consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicine o altri oggetti che potrebbero arrecare danni, concordando con il RAS gli

eventuali alimenti che possono essere portati da fuori (biscotti, crackers, cioccolatini ecc) e gli orari. Gli alimenti devono essere in confezione monodose per motivi igienici. **E' proibito** portare tutti gli alimenti che richiedono conservazione a freddo e confezionati in casa compresa la frutta tagliata a pezzettini in ottemperanza al decreto legge HACCP. Qualora si volesse far mangiare un gelato si può accompagnare direttamente l'anziano in gelateria o si chiede al coordinatore di procurarlo tramite la cucina (previo pagamento) garantendo la continuità della catena del freddo.

- ❖ E' assolutamente vietato fumare nei nuclei, nei corridoi e negli spazi comuni non preposti.
- ❖ Alla luce delle nuove tecnologie è possibile l'uso del telefono cellulare personale all'interno della struttura nel rispetto del vivere civile evitando di usarlo durante i riposi pomeridiani e notturni e durante l'orario dei pasti (dalle 20 alle 9 e dalle 12,30 alle 15,30 e dalle 18 alle 18,45)
- ❖ Al piano terra sono presenti distributori di bevande calde e bibite prevalentemente per i visitatori: la struttura garantisce ai suoi utenti tutto il fabbisogno alimentare e di idratazione
- ❖ Il personale non può ricevere regali in denaro o consentire vantaggi per prestazioni inerenti il servizio.
- ❖ Attualmente all'interno della struttura operano i volontari dell'associazione contribuendo allo sviluppo della cultura e della solidarietà a supporto delle attività di animazione e socializzazione. Tali figure non hanno potere decisionale, in caso di necessità rivolgersi sempre agli operatori in servizio.

CASA RESIDENZA ANZIANI

- ❖ La struttura non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero. Garantisce, per chi lo richianda, il servizio di lavanderia e guardaroba.
- ❖ Sono a carico dell'utenza tutto il vestiario, comprensivo di calze, fazzoletti, bavagli ecc... e oggetti personali quali spazzole, pettine, spazzolino da denti, rasoio elettrico ecc...
- ❖ Tutti i cambiamenti in entrata ed in uscita dei capi di abbigliamento (anche calzature) devono essere supervisionati dal R.A.A.
- ❖ Familiari e amici sono pregati di allontanarsi dalle stanze durante l'igiene degli anziani, la visita medica e la pulizia, per garantire il rispetto della privacy e consentire un lavoro più agevole agli operatori
- ❖ L'ingresso in struttura è libero, ma al momento dell'ingresso la struttura diventa responsabile della vita dell'anziano. Per questo motivo nessuno può agire autonomamente riguardo ciò che avviene sull'anziano senza autorizzazione del coordinatore. E' pertanto proibito tagliare le unghie delle mani o dei piedi, tagliare i capelli, ecc. senza autorizzazione della direzione.
- ❖ Per ragioni di sicurezza, igiene e altrui rispetto quando un anziano è costretto a rimanere in stanza, il parente che desidera fargli compagnia deve rimanere rigorosamente nella camera, evitando di spostarsi all'interno del nucleo.
- ❖ La struttura fornisce supporto nell'avvio e disbrigo di pratiche amministrative agli utenti soli e non assistiti dalle famiglie
- ❖ L'Ente svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli artt. 1766 e seguenti del Codice Civile, dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari
- ❖ La direzione permette l'ingresso di suppellettili ed arredi personali previa richiesta e sua verifica, che quanto introdotto sia conforme all'incolumità dell'ospite ai sensi del D.lgs 81/2008 e seguenti.
- ❖ E' possibile portare in visita gli animali domestici conosciuti dagli anziani (cani, gatti ...) previa vaccinazioni di legge. Per tutelare l'incolumità dell'utenza i suddetti animali vanno tenuti al guinzaglio (ordinanza del Ministero della salute del 13/07/2016). E' superfluo ricordare che, per motivi di igiene, gli animali non possono e non

devono essere messi sui letti degli anziani e/o mangiare nei loro piatti.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per qualsiasi difficoltà e/o suggerimento migliorativo l'unico riferimento è il coordinatore che provvederà personalmente a farsi garante della qualità del servizio. Il coordinatore si rende sempre disponibile ad ascoltare familiari e anziani durante l'orario di servizio previo appuntamento.

Ogni reclamo viene verbalizzato in un registro nel quale vengono anche segnate, successivamente, le azioni di miglioramento e la verifica effettuata.

La struttura si impegna a rispondere al reclamo entro 45 giorni dalla presentazione.

E' possibile connettersi su Skype cercando PALLAVICINI BARONIO RAVENNA per il piano terra e PALLAVICINI BARONIO 2 per il primo piano per parlare con gli anziani, dal lunedì al sabato dalle ore 10,15 alle ore 11,15.

Durante l'emergenza sanitaria, ed in caso di isolamento per presenza di focolai è possibile, concordando con il RAA utilizzare chiamate e videochiamate.

La Casa Residenza Anziani Accreditata (CRA)

FINALITA' E OBIETTIVI

La Casa Residenza per anziani, che ingloba la ex casa protetta e la RSA, è un servizio socio sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio o elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. La Casa Residenza fornisce ospitalità, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nella attività occupazionali e ricreativo – culturali, di mantenimento e di riattivazione. Garantisce assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana ospite.

ORGANIZZAZIONE

La C.R.A Pallavicini Baronio è suddivisa in tre nuclei (A,B e C) e l'ala AAA (Alta Attività Assistenziale). Il nucleo è sostanzialmente un modo di rapportarsi, di garantire un servizio individualizzato all'anziano e di gestire ed organizzare le risorse. E' costituito da un gruppo di anziani e di operatori, dotato di una propria organizzazione ed autonomia, con specifici momenti di attività e di risorse condivisi con tutto il resto della struttura.

I nuclei della nostra struttura evidenziano un'eterogeneità di utenza. Tale scelta è motivata dalla prioritaria necessità dell'anziano di sentirsi a casa propria e, di conseguenza, di rispondere ai bisogni di appartenenza, di orientamento e di conoscenza.

L'organizzazione della struttura, pertanto, si adegua all'eventuale modifica delle condizioni degli anziani rafforzando dove necessario il servizio. Durante la giornata gli anziani dei tre nuclei trascorrono con gli anziani che frequentano il Centro Diurno parte della mattina e del pomeriggio in attività comuni per competenze nella sala polivalente.

Si propone i seguenti obiettivi:

- a) Fornire un servizio flessibile, personalizzato, cercando di rispondere tempestivamente ai bisogni degli anziani
- b) Gestire ed organizzare al meglio le risorse sia umane che materiali.

- c) Fornire a tutti gli anziani gli stimoli adeguati alle condizioni individuali per migliorare, stabilizzare o rallentare il peggioramento delle loro condizioni.

| | Nucleo A Piano Terra | Nucleo B Primo Piano a sx | Nucleo C Primo Piano a dx |
|-------------------|---|---|--------------------------------------|
| Posti letto | N° 28 | N° 25 | N° 28 |
| OSS in turno | N° 12 +1 sost. | N° 9+1 sost. (posti accreditati e priv) | N° 9 +1 sost. |
| Mattina | N°4 | N° 3 | N° 3 |
| Pomeriggio | N°2 | N° 2 | N° 2 |
| Notte | Assicurano l' assistenza n° 2 OSS e n° 1 infermiere | | |
| Turno giornaliero | Per le attività comuni supportano gli operatori in turno una OSS dalle 8 alle 15 ed due OSS dalle 14,00 alle 20,00 tutta la settimana | | |

All'interno dell' organizzazione presta servizio n° 1 **animatore** a tempo pieno e **n°1 part time** dal lunedì al sabato che, sulla base di un piano annuale, predispongono ed attuano programmi di attività individuali e di gruppo in collaborazione con le altre figure professionali con molteplici obiettivi rivolti alla stimolazione cognitiva, manuale, verbale, sociale, alla consapevolezza del se' ed alla autostima. Un'attenzione particolare viene dedicata agli anziani affetti da patologie cognitive attraverso attività individuali e/o di gruppo che intendono rallentare e/o mantenere le capacità residue mnemoniche, motorie e di coordinamento cerebro-muscolare

L' équipe sanitaria è così composta: 2 Medici in convenzione con l' AUSL di Ravenna, Infermieri iscritti al Collegio degli Infermieri, Terapisti della riabilitazione con attestato. L'equipe sanitaria opera su tutti i nuclei e riceve il pubblico nei seguenti orari.

| | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------|
| MEDICI | Dott.ssa Loreta Dott.ssa Morariu | dal lunedì al venerdì | su appuntamento (chiamare in struttura) | |
| INFERMIERI | | 9.30-11.00/ 15.30-17.00 | apertura al pubblico e telefonate | |
| FISIOTERAPISTI | Matteo Cottignoli, Elda Elezi | 8.00-14.00 12.00-14.00 | pubblico telefonate | dal lunedì al venerdì |
| RAS (Resp. Attività Sanitarie) | Roberta Landini | 10.00-12.00/ 14.00-15.00 | apertura al pubblico e | lunedì, mercoledì, |

| | | | | |
|--|--|---------------------------------|---|---|
| | | | telefonate | giovedì |
| RAA (Resp. Attività Assistenziali) | Irene, Rosa, Mara, Laura | 10.00- 10.30/14.00- 15.00 | apertura al pubblico e telefonate | dal lunedì alla domenica |
| ANIMATRICI | Elena Mengozzi, Cristiana Cremonesi | 8.30- 9.00/11.00- 12.00 | apertura al pubblico e telefonate | dal lunedì al venerdì |
| COORDINATORE DI STRUTTURA | Diletta Maiello | 10.00-12.00/ 14.00-15.00 | apertura al pubblico e telefonate | il pubblico si riceve su appuntamento |
| AMMINISTRAZI ONE | Fabio Zannoni, Veronica Pommella | 8.30-13.00/ 14.30-17.00 | apertura al pubblico | |
| | | 8.30- 13.00/14.30- 17.00 | telefonate | |

OPERATORI E LORO RUOLI

AREA AMMINISTRATIVA E SOCIO ASSISTENZIALE

| <u>OPERATORI</u> | <u>ATTIVITA'</u> |
|---|--|
| Coordinatore di struttura | Coordina la struttura |
| Responsabile amministrativo | Si occupa dell'aspetto amministrativo |
| Impiegato amm.vo | Coadiuvare il Coordinatore e l'amministrazione |
| Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.) | Coordina le attività assistenziali del nucleo Divisa: Pantalone bianco e casacca bordeaux |
| Operatore socio-sanitario (OSS) | Realizza i programmi socio-assistenziali di nucleo ed individuali rispondendo ai bisogni dell'anziano Divisa: pantalone bianco e casacca glicine |
| Animatore | Promuove attività ricreative, culturali, aggregative e di socializzazione Divisa: pantalone bianco e casacca blu |
| Callista, parrucchiera, barbiere | Si occupano delle cure estetiche |

AREA SANITARIA

| <u>OPERATORI</u> | <u>ATTIVITA'</u> |
|--|--|
| Medici di struttura | Sono i responsabili dell' assistenza sanitaria di base prevista dalla Regione degli anziani della C.P. Divisa: Camice bianco |
| Fisiatra (visita solo in Ospedale) | Cura periodicamente il programma riabilitativo e la prescrizione degli ausili |
| Responsabile attività sanitarie (RAS) | Coordina le attività sanitarie Divisa: pantalone bianco e casacca verde |
| Infermiere | Si occupa delle attività infermieristiche Divisa: Pantaloni bianchi e casacca bianca con scollo rosso |
| Terapista della riabilitazione (TDR) | Svolge attività di riabilitazione e mantenimento motorio e cognitivo Divisa: casacca e pantaloni azzurri |

AREA DEI SERVIZI GENERALI

| | |
|-----------------------|---|
| Personale alberghiero | Si occupa della preparazione dei pasti, delle pulizie, del guardaroba e della lavanderia Divisa: Cuoche: pantalone e casacca bianca Pulizie: pantalone bianco casacca bianca con logo della ditta Guardaroba e lavanderia: pantaloni bianchi e casacca fucsia |
|-----------------------|---|

MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta alberghiera è definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione in accordo con quanto previsto dal Comitato di Distretto Territoriale. Gli oneri a rilievo sanitario sono determinati dalla Regione. Al momento dell' ingresso viene chiesto, a titolo di cauzione, un importo pari ad una retta anticipata. La retta alberghiera a carico dell'ospite va pagata entro il 10 del mese corrente; a tal fine il familiare responsabile sottoscrive apposita dichiarazione impegnativa.

In caso di assenza dovuta a ricovero ospedaliero viene riconosciuto uno sconto sulla retta giornaliera pari al 55% per un periodo massimo di 30 giorni, oltre il trentesimo giorno verrà effettuata una valutazione tecnica da parte del PUA relativo ad un rientro in struttura

Il rimborso verrà conteggiato con un conguaglio a fine anno a dimissione o decesso contattando l' amministrazione al n° 0544 421156

Il versamento deve essere effettuato presso la Cassa di Risparmio di Ravenna – Servizio di Tesoreria – Ente 61- C/C 0000 – ABI 6270 – CAB 13100

IBAN: IT06 S 06270 13100 CC0000116921

In caso di dimissione volontaria l'utente è tenuto a dare gg 7 di preavviso.

In caso di dimissione da parte della struttura per gravi motivazioni, come previsto nel Capitolo “Parte generale” paragrafo “ Dimissione dai servizi”, i giorni di preavviso sono 3. Annualmente l'amministrazione, su richiesta dell'interessato, compila la dichiarazione ai fini fiscali per la denuncia dei redditi.

La richiesta può essere compilata on line nel sito della Fondazione.

L'aggiornamento della quota alberghiera (a carico dell'anziano) e della quota sanitaria sono nell'allegato 1, in fondo al fascicolo.

SERVIZI OFFERTI

Compresi nel pagamento della retta :

- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Servizi alberghieri comprensivi di vitto, alloggio, servizio di guardaroba e lavanderia, igiene dell'ambiente e rispetto del microclima (riscaldamento invernale, deumidificazione estiva in tutti gli ambienti)
- Assistenza medico-sanitaria
- Assistenza infermieristica h.24
- Accompagnamento in presidi sanitari ed altri servizi pubblici in assenza di familiari
- Attività di prevenzione, riabilitazione e riattivazione
- Attività ricreativo – culturali
- Azioni di riabilitazione e contenimento delle patologie di demenza e disagio comportamentale
- Assistenza e segretariato sociale
- Assistenza religiosa se richiesta
- Servizio di callista, barbiere e parrucchiera
- Servizio di trasporto in ambulanza

Servizi non compresi nella retta:

- Visite mediche specialistiche private
- Farmaci prescritti dal medico specialista privato non prescritte dal Medico della struttura

ORGANIZZAZIONE GIORNATA TIPO

ORARIO DELLA GIORNATA

| |
|---|
| Ore 6 inizio alzata, differenziate a seconda del P.A.I. |
| Ore 8,30 colazione |
| Ore 9,30 attività riabilitativa in palestra a seconda del P.A.I. |
| Ore 9,45 inizio attività di animazione, differenziate a seconda del P.A.I. |
| Ore 10,15 aiuto assunzione bevande |
| Ore 10,30 Rosario (il mercoledì) |
| Ore 12 pranzo |
| Ore 12,45-13 messa a letto per chi lo desidera, accompagnamento nella sala polivalente per coloro che preferiscono restare alzati |
| Ore 14,30 inizio alzata differenziate come da P.A.I. e accompagnamento in sala polivalente per svolgere attività di animazione e riattivazione a seconda delle singole competenze |
| Ore 15,30 aiuto all'assunzione delle bevande |
| Ore 15,45 ripresa delle attività di animazione |
| Ore 18-18,30 cena |
| Ore 19 messa a letto differenziata in ottemperanza ai P.A.I. |
| Durante la mattinata e il martedì e il giovedì pomeriggio si svolgono in sala relax le attività di riabilitazione con il Terapista della riabilitazione |
| Durante la giornata, a seconda del bisogno, le OSS accompagnano in bagno gli anziani per stimolare quanto più possibile le eventuali capacità residue nella continenza |
| Con cadenza regolare tutti gli anziani residenti in C.R.A.. vengono visitati dal Medico di Struttura che ne verifica lo stato di salute, anche non in stato di emergenza |

REGOLAMENTO PER LE VISITE

In coerenza con la filosofia della struttura l' orario di visita non è rigido, si consiglia ai visitatori di rispettare i ritmi di vita delle persone residenti evitando di venire durante il riposo ed il pasto e di evitare visite lunghe qualora l' anziano fosse indisposto e, quindi, in camera da letto. La presenza del caregiver durante il pasto è concessa soltanto previo assenso del Medico di Struttura e del Coordinatore di Struttura, qualora sussistano i presupposti clinici e/o funzionali per tale autorizzazione.

L' orario pertanto è il seguente:

| |
|----------------------------------|
| MATTINA: 9,30 - 11,30 |
| POMERIGGIO: 15,30 - 17,30 |
| SERA: 18,45 – 20 (*) |

()La fascia oraria di visita serale si attiva per necessità particolari che sono autorizzate dalla Direzione e/o dal Medico di Struttura . L'orario e le modalità di visita serale vanno concordati in via preliminare con la Direzione.*

Come da indicazioni del Ministero della Salute i visitatori per l'ingresso in Struttura dovranno essere muniti di filtrante facciale FFP1 o FFP2. La struttura metterà a disposizione il gel alcoolico per igienizzare le mani.

CRA: SERVIZIO DI ALTA ATTIVITA' ASSISTENZIALE (AAA)

Il servizio CRA Pallavicini Baronio dal 01/09/2017 ha reso disponibile al Servizio Assistenza Anziani (SAA) dell' AUSL di Ravenna sette (7) posti di alta intensità assistenziale (in seguito AAA).

Il servizio entra a tutti gli effetti nella rete dei servizi per anziani poiché funge da struttura intermedia finalizzata a consolidare le condizioni sanitarie degli anziani accolti in attesa del rientro al domicilio o dell' ingresso in struttura socio-sanitaria. Si pone i seguenti obiettivi:

- 1) recuperare le capacità residue
- 2) riabilitare
- 3) contenere il peggioramento
- 4) sostenere le famiglie
- 5) stabilizzare, attraverso il controllo sanitario successivo al ricovero, le condizioni di salute.

Il servizio accoglie in forma temporanea anziani in condizioni di non autosufficienza, non in stato di acuzie, con necessità di assistenza socio-sanitaria continuativa sulle 24 ore provenienti dal servizio ospedaliero o privato accreditato che necessitano di un programma di cure sanitarie di intensità adeguate all' operatività del servizio (non è sostitutivo dell'Ospedale). L'accesso e la permanenza sono definiti da un programma redatto dalla commissione AUSL durante il ricovero in Ospedale e prevede una permanenza dai 30 ai 45 giorni (per riabilitazione funzionale dovute a fratture recenti), terminata la quale la persona viene dimessa.

I posti riservati all'AAA assicurano l'assistenza medica con frequenza e intensità coerenti con le vigenti norme in materia di accreditamento dei Servizi socio-sanitari. In caso di riacutizzazione della patologia si avvale della consulenza specialistica o del ricovero in O.C:

MODALITA' DI DIMISSIONE:

Dimissione per termine del progetto: la data viene definita e concordata con la famiglia in sede di valutazione della commissione in Ospedale;

Dimissione per ricovero in Ospedale per riacutizzazione: in caso di ricovero in OC durante il periodo di degenza in AAA, la struttura provvede alla dimissione al terzo giorno di ricovero. Sarà cura del reparto ospedaliero riprogrammare un successivo ingresso in una delle struttura AAA della rete;

Dimissione prima del termine del progetto concordato: qualora la famiglia volesse dimettere l'anziano prima della dimissione prevista, è necessario che avvisi la struttura almeno 5 giorni prima della dimissione per permettere al servizio di attivare la continuità con il territorio.

INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

| Obiettivi | Indicatori | Standard |
|--|---|---|
| g. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita | Tempi di alzata e messa a letto | Alzate personalizzate a partire dalle 6,30 Possibilità di riposo pomeridiano nelle stanze Messa a letto dalle ore 19 Gli orari possono essere modificati secondo le specifiche esigenze individuali |
| | Orario distr. pasti (possibilità di menù person. e diete su prescrizione medica ed in orari flessibili) | Colazione 8-9,30 Pranzo 12-13 Cena 18-19 Somministrazione bevande più volte al giorno e durante la notte |
| | Orario ricevimento visite | Nel rispetto delle esigenze degli altri le visite sono libere Durante l'emergenza epidemiologica sono regolate secondo i decreti del Ministero della Salute |
| | Frequenza delle cure igieniche | 3 volte al giorno. E' programmato il bagno settimanale e al bisogno e cambio lenzuola |
| | Disponibilità barbiere/parrucchiera e callista | Su programmazione o a richiesta |
| | Tutela della privacy | Ogni operatore è tenuto alla riservatezza riguardo al corpo, alla cartella clinica, alla assistenza e alle questioni personali Il personale si attiene al rispetto di protocolli operativi per garantire nelle pratiche quotidiane la riservatezza delle prestazioni |
| | Sostegno spirituale per chi lo desidera. Queste attività vengono svolte in chiesa | S. Messa (giorni festivi) alle ore 9,15 Recita del Rosario il lunedì mattina Durante l'emergenza epidemiologica il servizio potrebbe essere sospeso in base alle direttive ministeriali |

| Obiettivi | Indicatori | Standard |
|------------------|-------------------|-----------------|
|------------------|-------------------|-----------------|

| | | |
|--|--|---|
| a. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita | Personalizzazione dell'assistenza | Tutte le figure professionali collaborano alla stesura e attuazione di un progetto ed un piano assistenziale (PAI) Ascolto personalizzato dei bisogni dell'anziano Condivisione del PAI con anziani e /o familiari |
| | Scelte personali | Diritto dell' ospite o del familiare di partecipare alla pianificazione dell'assistenza Decisione sull' abbigliamento Come trascorre il tempo Cosa mangiare Chi frequentare Esprimere preoccupazioni, richieste, lamentele sul trattamento Partecipare ad attività sociali, religiose, comunitarie e di essere aiutato per raggiungere i luoghi ove queste si svolgono Libertà di rifiutare un trattamento sanitario (in tal caso il medico della struttura informa l' anziano e il familiare del rischio che comporta tale rifiuto) |
| | Qualità della vita | Diritto di essere rispettato come persona Diritto di essere ascoltato, accudito, curato. Libertà di scelta dell'utilizzo degli spazi comunitari nel rispetto delle regole di convivenza. Impegno della struttura ad usare metodi di contenzione solo in casi necessari come forma di protezione a favore dell'anziano su prescrizione medica ottemperando alle linee guida definite dall'AUSL di Ra |
| | Frequenza pulizia servizi igienici comuni | due pulizie al giorno |
| | Frequenza pulizia camere e relativi servizi igienici | una pulizia al giorno |
| | Comfort all'interno di ogni camera | -Dispositivo di chiamata, guardaroba e lavanderia, servizi igienici specifici, cavo TV impianto di riscaldamento invernale e di deumidificazione estivo |
| Obiettivi | Indicatori | Standard |
| b. Informazione Corretta e chiara | Documentazione sui servizi erogati | -La carta dei servizi viene consegnata prima dell' ingresso |
| | Identificazione degli operatori | -Ogni operatore è identificato con nome, cognome e funzione attraverso il colore della divisa ed il nome ed il ruolo stampato sulla divisa |
| | Informazione all'anziano e/o al parente sui trattamenti e le | -Informazione chiara e comprensibile da parte del medico |

| | | |
|--|---|---|
| | diagnosi | |
| | Esistenza di procedure sulla riservatezza delle informazioni dei dati sensibili | -In conformità a quanto previsto dalla legge 675/96 (privacy) è stato adottato un documento programmatico. Per l'utilizzo dei dati personali è richiesto il consenso |
| | Inchiesta sulle opinioni degli utenti e dei loro familiari in riferimento alla soddisfazione sull'assistenza ricevuta | Presentazione di un questionario a cadenza annuale (settembre); interviste agli anziani in struttura effettuate da persona estranea al servizio per consentire un giudizio spontaneo e veritiero |
| | Possibilità di informazione giornalistica | Disponibilità di un quotidiano con cronaca locale Disponibilità di un settimanale Disponibilità di apparecchi TV |
| Obiettivi | Indicatori | Standard |
| c. <u>Promuovere e garantire la professionalità</u> | Dotazione e qualifica dell'organico | Tutto il personale permanente in organico è dotato di qualifica professionale corrispondente al ruolo ricoperto |
| | <u>Aggiornamento professionale</u> | Corsi di aggiornamento sulla base della rilevazione del fabbisogno formativo. Formazione/ informazione sul D.L. 626/94 in merito alla salute e sicurezza dei lavoratori |
| | <u>Lavoro di gruppo come strumento per il raggiungimento degli obiettivi operativi</u> | L'operatore non è mai lasciato solo, a sé stesso, ma opera in gruppo con spirito di collaborazione, motivazione e senso di appartenenza |

MODALITA' DI ESPRESSIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'ANZIANO E/ O DELLA SUA FAMIGLIA

In coerenza con la politica del servizio, la C.R.A. - C.D. Pallavicini Baronio ha adottato diverse strategie per monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza al fine di elaborare modalità efficaci e soprattutto sollecite a rispondere ai bisogni degli anziani fruitori i nostri servizi. Tutti gli incontri sono verbalizzati.

Incontri individuali: qualora il problema fosse conseguente ad un bisogno del singolo.

Incontri periodici programmati, a cadenza semestrale o al bisogno, con anziani e/o familiari per la condivisione del PAI.

Riunioni generali con i familiari, a cadenza trimestrale, durante le quali la struttura informa i familiari e gli anziani di quanto intenda fare nel trimestre successivo (programmazione) ed è momento di segnalazione di eventuali problematiche comuni

Riunioni del “Comitato misto di Qualità “ composto da una rappresentanza di anziani, familiari e operatori, con cadenza trimestrale, che ha la funzione di controllare e di discutere insieme gli eventuali problemi

Annualmente viene proposto ad anziani e familiari un questionario sulla qualità. I risultati vengono valutati e discussi in seno al “Comitato qualità” e resi noti nella riunione generale successiva.

Ogni reclamo, informazione, segnalazione verrà verbalizzato nell'apposito registro e seguiranno anche le note relative alle azioni svolte per risolvere il problema e la verifica

All' ingresso della sala polivalente sono poste le cassette di segnalazione di eventuali disagi che vengono aperte a cadenza trimestrale, durante le riunioni del comitato misto di qualità.

Il Centro Diurno Accreditato (CD)

FINALITA' E OBIETTIVI

E' un servizio socio-sanitario a carattere diurno destinato a persone anziane con diverso grado di non autosufficienza. Ha tra le proprie finalità la garanzia di un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia, il potenziamento, mantenimento e/o compensazione di competenze della persona anziana relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione e assicura la tutela socio-sanitaria.

ORGANIZZAZIONE

Il Centro Diurno Pallavicini Baronio è convenzionato con l'A.U.S.L. di Ravenna per accogliere n° 30 anziani. Per agevolare e sostenere gli obiettivi previsti dalla Legge Regionale 5/94 è un servizio aperto tutto l'anno, compreso la domenica e le feste.

ORARIO DI APERTURA: 7,30-19,30

L' utente/famiglia concorda la frequenza con il servizio assistenza anziani dell' AUSL al momento dell' ingresso.

Il servizio può essere effettuato anche per la mezza giornata con il seguente orario: **MATTINA** dalle 7,30 alle 13,30, **POMERIGGIO** dalle 13,30 alle 19,30.

OPERATORI E LORO RUOLI

AREA AMMINISTRATIVA

| <u>OPERATORI</u> | <u>ATTIVITA'</u> |
|------------------|------------------|
|------------------|------------------|

| | |
|-------------------|--|
| Responsabile amm. | Cura l'aspetto economico-amministrativo |
| Impiegato amm.vo | Coadiuvava il Coordinatore e l'amministrazione |

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

| <u>OPERATORI</u> | <u>ATTIVITA'</u> |
|---|--|
| Coordinatore | E' il responsabile della struttura |
| Responsabili attività assistenziali (RAA) | Coordina le attività assistenziali del nucleo Divisa: Pantalone bianco e casacca bordeaux |
| Operatore socio- sanitario (OSS) | Realizza i programmi socio-assistenziali di nucleo ed individuali rispondendo ai bisogni dell'anziano Divisa: Pantalone bianco e casacca glicine |
| Animatore | Promuove attività ricreative, culturali, aggregative e di socializzazione Divisa: pantalone bianco e casacca blu |
| Callista, parrucchiera, barbiere | Si occupano delle cure estetiche |

AREA SANITARIA

| <u>OPERATORI</u> | <u>ATTIVITA'</u> |
|--------------------------------------|--|
| Infermiere | Si occupa delle attività infermieristiche Divisa: Pantaloni bianchi e casacca bianca con scollo rosso |
| Terapista della riabilitazione (TDR) | Svolge attività di riabilitazione e mantenimento motorio e cognitivo Divisa: Casacca e pantalone azzurri |

AREA DEI SERVIZI GENERALI

| | |
|-----------------------|---|
| Personale alberghiero | Si occupa della preparazione dei pasti e delle pulizie Divisa Cuoche: pantalone e casacca bianca Pulizie: pantalone e casacca bianchi con logo |
|-----------------------|---|

MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta alberghiera è definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione in accordo con quanto previsto dal Comitato di Distretto Territoriale. La quota sanitaria è determinata dalla Regione.

La retta alberghiera, a carico dell'anziano, deve essere saldata entro il giorno 10 del mese successivo. In caso di assenza dell'utente dal C.D. per malattia o ricovero ospedaliero viene riconosciuto uno sconto sulla retta pari al 55%.

Per assenze non dovute a malattie o ricovero la retta va pagata per intero al fine del mantenimento del posto. Dal 6° giorno di assenza, per qualsiasi motivo verrà riconosciuto uno sconto sulla retta pari al 20%.

Su progetto può essere determinata una permanenza nel servizio di metà giornata: in questo caso la retta verrà ridotta del 50%.

Il versamento deve essere effettuato presso la Cassa di Risparmio di Ravenna
IBAN: IT06 S 06270 13100 CC0000116921

In caso di dimissione volontaria l'utente è tenuto a dare gg 5 di preavviso. In caso di dimissione da parte della struttura per gravi motivazioni, come previsto nel Capitolo "Parte generale" paragrafo "Dimissione dai servizi", i giorni di preavviso sono 3. Annualmente l'amministrazione compila, su richiesta, la dichiarazione ai fini fiscali per la denuncia dei redditi. La richiesta può essere compilata on line andando nel sito della Fondazione.

L'aggiornamento della quota alberghiera (a carico dell'anziano) e della quota sanitaria sono nell'allegato 2, in fondo al fascicolo.

SERVIZI OFFERTI

Servizi compresi nel pagamento della retta :

- Assistenza tutelare diurna
- Servizi alberghieri: vitto, igiene dell'ambiente, rispetto del microclima (riscaldamento invernale, deumidificazione estiva negli ambienti comuni)
- Assistenza infermieristica su progetto scritto dell'U.V.G. e/o del M.M.G.
- Attività di prevenzione, riabilitazione e riattivazione, su progetto scritto dell'U.V.G. e/o M.M.G. .
- Attività ricreativo - culturali
- Assistenza e segretariato sociale
- Assistenza religiosa se richiesta
- Servizio parrucchiera su richiesta

NOTA BENE: non si effettuano trattamenti sanitari su richiesta verbale del familiare.

Servizi non compresi nella retta:

- Servizio di trasporto in città (€ 4 entro 10 km), fuori città (€ 5 più di 10 km), fuori città con traghetto € 6 a viaggio. Tale servizio richiede la presenza del familiare o chi lo sostituisce al momento della partenza e dell'arrivo (mattina e sera). La struttura è responsabile solo quando l'anziano è sul mezzo.

Si ricorda che sono a carico dei familiari:

- Farmaci che devono essere consegnati alla struttura in confezione integra
- Presidi (pannoloni, seggetta, deambulatori ecc.)
- Bagno e parrucchiere

ORGANIZZAZIONE GIORNATA TIPO

| <u>ORARIO DELLA GIORNATA</u> |
|--|
| Ore 7,30-8,30 ingresso in struttura |
| Ore 8,30 colazione |
| Ore 9.30 attività riabilitativa a seconda del PAI e previa prescrizione del MMG |
| Ore 9,45 inizio attività di animazione, differenziate a seconda del P.A.I. |
| Ore 10,15 aiuto assunzione bevande |
| Ore 10,30 Rosario (il lunedì) per chi lo desidera |
| Ore 12 pranzo |
| Ore 12,45-13 rientro in sala polivalente per riposo in poltrone reclinabili |
| Ore 14,30 attività di animazione |
| Ore 15,30 aiuto all'assunzione delle bevande |
| Ore 15,45 ripresa delle attività di animazione |
| Ore 18 cena |
| Ore 19,30 chiusura del Centro Diurno |
| Durante la mattinata e il martedì e il giovedì pomeriggio si svolgono in sala relax le attività di riabilitazione con la Terapista della riabilitazione se previsto da richiesta scritta dell' U.V.G. e/o dal M.M.G. |
| Durante la giornata, a seconda del bisogno, le OSS accompagnano in bagno gli a. per stimolare quanto più possibile le eventuali capacità residue nella continenza |

INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

| <u>OBIETTIVI</u> | <u>INDICATORI</u> | <u>STANDARD</u> |
|--|---|---|
| A. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita | Orario distr. pasti (possib. di menù personalizzato e diete su prescrizione medica) | Colazione 8,30-9,30 Pranzo 12-13 Cena 18-19 Somministrazione bevande più volte al giorno |
| | Orario ricevimento visite | Nel rispetto delle esigenze degli altri le visite sono libere. |
| | Frequenza delle cure igieniche | 2 volte al giorno |

| | | |
|--|--|---|
| | Disponibilità barbiere/parrucchiera e callista/bagno | A richiesta |
| | Tutela della privacy | Ogni operatore è tenuto alla riservatezza riguardo al corpo, alla cartella clinica, all'assistenza e alle questioni personali. Il personale si attiene al rispetto di protocolli operativi per garantire nelle pratiche quotidiane la riservatezza delle prestazioni |
| | Sostegno spirituale per chi lo desidera in chiesa | S. Messa (giorni festivi alle ore 9,15) Recita del Rosario il lunedì mattina |

| OBIETTIVI | INDICATORI | STANDARD |
|--|---|--|
| A. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita | Personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza | Tutte le figure professionali collaborano alla stesura ed attuazione di un progetto ed un piano assistenziale (PAI) Ascolto personalizzato dei bisogni dell'anziano Condivisione del PAI con anziani e/o familiari |
| | Scelte personali | Come trascorre il tempo Cosa mangiare Chi frequentare Esprimere preoccupazioni, richieste, lamentele sul trattamento Partecipare ad attività sociali, religiose, comunitarie e di essere aiutato a raggiungere i luoghi ove queste si svolgono |

| | | |
|--|---|--|
| | Qualità della vita | <p>Diritto di essere rispettato come persona</p> <p>Diritto di essere ascoltato, accudito, curato</p> <p>Libertà di scelta dell'utilizzo degli spazi comunitari nel rispetto delle regole di convivenza</p> <p>Impegno della struttura ad usare metodi di contenzione solo in casi necessari come forma di protezione a favore dell'anziano su prescrizione medica ottemperando alle linee guida definite dall'AUSL di Ravenna</p> |
| | Frequenza pulizia servizi igienici comuni | Due pulizie al giorno |
| <p><u>OBIETTIVI</u></p> <p>B. Informazione corretta e chiara</p> | <u>INDICATORI</u> | <u>STANDARD</u> |
| | Documentazione sui servizi erogati | La carta dei servizi viene consegnata prima dell' ingresso |
| | Identificazione degli operatori | -Ogni operatore è identificato con nome, cognome e funzione attraverso il colore della divisa ed il nome ed il ruolo stampato sulla divisa |
| | Informazione all'anziano e/o al parente sui trattamenti e le diagnosi | Di competenza del M.M.G. |
| | Esistenza di procedure sulla riservatezza delle informazioni dei dati sensibili | In conformità a quanto previsto dalla legge 675/96 (privacy) è stato adottato un documento programmatico per l'utilizzo dei dati personali è richiesto il consenso |
| | Inchiesta sulle opinioni degli utenti e dei loro familiari in riferimento alla soddisfazione sull'assistenza ricevuta | Presentazione di un questionario; interviste in struttura effettuate da persona estranea al servizio per consentire un giudizio spontaneo e veritiero |
| | Possibilità di informazione giornalistica | Disponibilità di un quotidiano con cronaca locale Disponibilità di un settimanale Disponibilità di apparecchi TV |
| <p><u>C. Promuovere e garantire la professionalità</u></p> | Dotazione e qualifica dell' organico | Tutto il personale permanente in organico è dotato di qualifica professionale corrispondente al ruolo ricoperto |

| <u>OBIETTIVI</u> | <u>INDICATORI</u> | <u>STANDARD</u> |
|--|---|---|
| <u>C. Promuovere e garantire la professionalità</u> | Aggiornamento professionale | Corsi di aggiornamento sulla base della rilevazione del fabbisogno formativo Formazione/ informazione sul D.L. 626/94 in merito alla salute e sicurezza dei lavoratori |
| | Lavoro di gruppo come strumento per il raggiungimento degli obiettivi operativi | L'operatore non è mai lasciato solo, a sé stesso, ma opera in gruppo con spirito di collaborazione, motivazione e senso di appartenenza |

MODALITA' DI ESPRESSIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'ANZIANO E/ O DELLA SUA FAMIGLIA

In coerenza con la politica del servizio , la C.R.-C.D. Pallavicini Baronio ha adottato diverse strategie per monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza al fine di elaborare modalità efficaci e soprattutto sollecite a rispondere ai bisogni degli anziani fruitori i nostri servizi. Tutti gli incontri sono verbalizzati

- Incontri individuali: qualora il problema fosse conseguente ad un bisogno del singolo
- Incontri periodici con anziani e/o familiari per la condivisione del PAI
- Riunioni generali con i familiari, a cadenza trimestrale, durante le quali la struttura informa i familiari e gli anziani di quanti intende fare nel trimestre successivi (programmazione) ed è momento di segnalazione di eventuali problematiche comuni
- Riunioni del “Comitato misto di Qualità” composto da una rappresentanza di anziani, familiari e operatori, con cadenza trimestrale, che ha la funzione di controllare e di discutere insieme gli eventuali problemi
- Annualmente viene proposto agli anziani e familiari un questionario sulla qualità. I risultati vengono valutati e discussi in seno al “Comitato qualità “. I risultati vengono resi noti nella riunione generale
- Ogni reclamo, informazione segnalazione verrà verbalizzato nell'apposito registro e seguiranno anche le note relative alle azioni svolte per risolvere il problema e la verifica
- All' ingresso della sala polivalente sono poste le cassette di segnalazione di eventuali disagi che vengono aperte a cadenza trimestrale, durante le riunioni del comitato misto di qualità.

Casa Residenza Anziani in regime privato

FINALITA' E OBIETTIVI

La Casa Residenza per anziani, che ingloba la ex casa protetta e la RSA, è un servizio socio sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio o elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. La Casa Residenza fornisce ospitalità, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nella attività occupazionali e ricreativo – culturali, di mantenimenti e di riattivazione. Garantisce assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana ospite.

ORGANIZZAZIONE

La C.R.A Pallavicini Baronio in regime privato ha disponibilità di tre posti letto divisi in una stanza singola e una doppia. Per rendere più efficiente il servizio gli operatori che operano nel nucleo privato si integrano con i colleghi dei due nuclei B e C della CRA accreditata. Durante la giornata gli anziani del nucleo a regime privato trascorrono con gli anziani della CRA accreditata e con chi frequenta il Centro Diurno parte della mattina e del pomeriggio in attività comuni per competenze nella sala polivalente.

La struttura si propone i seguenti obiettivi:

- a) fornire un servizio flessibile, personalizzato, cercando di rispondere tempestivamente ai bisogni degli anziani
- b) gestire ed organizzare al meglio le risorse sia umane che materiali.
- c) garantire a tutti gli anziani gli stimoli adeguati alle condizioni individuali per migliorare, stabilizzare o rallentare il peggioramento delle loro condizioni.

ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio CRA in regime privato è necessario presentare la seguente documentazione:

- domanda scritta su apposito modulo predisposto dalla Fondazione nel sito web www.fondazionegmb.it;

- certificazioni mediche sulle condizioni di salute della persona che deve essere inserita;
- fotocopia della carta d' identità
- fotocopia del tesserino sanitario
- fotocopia del verbale di invalidità
- fotocopia ISEE

DIMISSIONE DAL SERVIZIO

Nel rispetto della libertà individuale le dimissioni possono avvenire nei seguenti casi:

- aggravamento o miglioramento delle condizioni della persona inserita nel servizio, per la quale è necessario formulare progetto individuale coinvolgendo famiglia, A.S. e U.V.G.;
- per termine del progetto (temporaneità) che presuppone un accordo precedente tra la direzione della struttura , l' utente e/o la famiglia e l' A.S. responsabile del caso;
- per morosità del pagamento della retta
- nei casi ove venga a mancare il rapporto di fiducia necessario tra utente e/o famiglia ed il servizio.

In caso di dimissione per volontà dell' anziano e/o della famiglia, l' utente è tenuto a dare dieci (10) giorni di preavviso.

In caso di dimissioni da parte della struttura l' utente è tenuto a liberare il posto letto entro 3 giorni dalla comunicazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta è definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

La retta viene saldata in forma anticipata prima dell' ingresso e mensilmente entro il 10 di ogni mese, attraverso predisposizione di bonifico bancario.

A tal fine il familiare responsabile sottoscrive apposita dichiarazione impegnativa garantendo il pagamento della retta.

In caso di assenza dovuta a qualsiasi motivo (ricovero ospedaliero o altro) l' utente è tenuto al pagamento della retta totale per il mantenimento del posto letto al suo ritorno.

Il versamento della retta deve essere effettuato presso la Cassa di Risparmio di Ravenna,

IBAN: IT06 S 06270 13100 CC0000116921 (vedi allegato 3)

Annualmente l'amministrazione, su richiesta dell'interessato e attraverso compilazione su apposito modulo, prepara la certificazione delle spese sanitarie sostenute per la detrazione ai fini fiscali della denuncia dei redditi. La richiesta può essere effettuata anche on line nel sito della Fondazione.

OPERATORI E LORO RUOLI

Vedi capitolo CRA accreditata pag. 22

SERVIZI OFFERTI

Compresi nel pagamento della retta :

- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Servizi alberghieri comprensivi di vitto, alloggio, servizio di guardaroba e lavanderia, igiene dell'ambiente e rispetto del microclima (riscaldamento invernale, deumidificazione estiva in tutti gli ambienti)
- Assistenza medico-sanitaria tramite MMG
- L'utente mantiene il MMG di provenienza
- Assistenza infermieristica h24
- Attività di prevenzione, riabilitazione e riattivazione
- Attività ricreativo – culturali
- Azioni di riabilitazione e contenimento delle patologie di demenza e disagio comportamentale
- Assistenza e segretariato sociale
- Assistenza religiosa se richiesta
- Servizio di callista, barbiere e parrucchiera

Servizi non compresi nella retta:

- Visite mediche specialistiche private
- Farmaci
- Servizio di trasporto in ambulanza
- Presidi: (seggetta, MAD, pannoloni ecc...)

ORGANIZZAZIONE GIORNATA TIPO

ORARIO INDICATIVO DELLA GIORNATA

| |
|--|
| Ore 6 inizio alzate, differenziate a seconda del P.A.I. |
| Ore 8,30 colazione |
| Ore 9,30 inizio attività di animazione, differenziate a seconda del P.A.I. |
| Ore 10,15 aiuto assunzione bevande |
| Ore 10,30 Rosario (il mercoledì) per chi lo desidera |
| Ore 12 pranzo |
| Ore 12,45-13 messa a letto per chi lo desidera, accompagnamento nella sala |

| |
|---|
| polivalente per coloro che preferiscono restare alzati |
| Ore 14,30 inizio alzata differenziate come da P.A.I. e accompagnamento in sala polivalente per svolgere attività di animazione e riattivazione a seconda delle singole competenze |
| Ore 15,30 aiuto all'assunzione delle bevande |
| Ore 15,45 ripresa delle attività di animazione |
| Ore 18-18,30 cena |
| Dalle ore 19 messa a letto differenziata in ottemperanza ai P.A.I. |
| Durante la mattinata e il martedì e il giovedì pomeriggio si svolgono in sala relax le attività di riabilitazione con il Terapista della riabilitazione |
| Durante la giornata, a seconda del bisogno, le OSS accompagnano in bagno gli anziani per stimolare quanto più possibile le eventuali capacità residue nella continenza |

REGOLAMENTO PER LE VISITE vedi pag. 26

INDICATORI STANDARD DI QUALITA' vedi pag. 28,29,30

MODALITA' DI ESPRESSIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'ANZIANO E/ O DELLA SUA FAMIGLIA

In coerenza con la politica del servizio , la C.R.-C.D. Pallavicini Baronio ha adottato diverse strategie per monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza al fine di elaborare modalità efficaci e soprattutto sollecite a rispondere ai bisogni degli anziani fruanti i nostri servizi.

Tutti gli incontri sono verbalizzati

- Incontri individuali: qualora il problema fosse conseguente ad un bisogno del singolo
- Incontri periodici con anziani e/o familiari per la condivisione del PAI
- Riunioni generali con i familiari, a cadenza trimestrale, durante le quali la struttura informa i familiari e gli anziani di quanti intende fare nel trimestre successivi (programmazione) ed è momento di segnalazione di eventuali problematiche comuni
- Riunioni del "Comitato misto di Qualità" composto da una rappresentanza di anziani, familiari e operatori, con cadenza trimestrale, che ha la funzione di controllare e di discutere insieme gli eventuali problemi

- Annualmente viene proposto agli anziani e familiari un questionario sulla qualità. I risultati vengono valutati e discussi in seno al “Comitato qualità “. I risultati vengono resi noti nella riunione generale
- Ogni reclamo, informazione segnalazione verrà verbalizzato nell’ apposito registro e seguiranno anche le note relative alle azioni svolte per risolvere il problema e la verifica
- All’ ingresso della sala polivalente sono poste le cassette di segnalazione di eventuali disagi che vengono aperte a cadenza trimestrale, durante le riunioni del comitato misto di qualità.
- Servizio sportello di ascolto
A cadenza mensile è disponibile uno psicologo a sostegno di anziani, famigliari e operatori

Allegato n. 1

RETTA ANNO 2023 CASA RESIDENZA

Si comunica che in seguito alla comunicazione regionale sulle rette delle Case Residenza , pervenuta in data la retta è la seguente.

Quota sanitaria a carico dell' AUSL:

Euro 43,91 al giorno

Quota alberghiera a carico dell'anziano o della famiglia:

Euro 50,05 al giorno

Si ricordano le coordinate bancarie per effettuare il pagamento in banca tramite bonifico presso:

CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA

Sede Piazza Garibaldi n. 6 – Ravenna

IBAN: IT06 S 06270 13100 CC0000116921

Specificando:

1. Nome dell'ospite
2. Mese di riferimento

Allegato n. 2

RETTA ANNO 2023 CENTRO DIURNO

Si comunica che in seguito alla comunicazione regionale sulle rette dei Centri Diurni , pervenuta in data la retta è la seguente.

Quota sanitaria a carico dell' AUSL:

Euro 24,29 al giorno

Quota alberghiera intera a carico dell'anziano o della famiglia:

Euro 28,30 al giorno

Quota alberghiera mezza giornata a carico dell'anziano o della famiglia
Euro 14,15 al giorno

Si ricordano le coordinate bancarie per effettuare il pagamento in banca tramite bonifico presso:

CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA
Sede Piazza Garibaldi n. 6 – Ravenna

IBAN: IT06 S 06270 13100 CC0000116921
Specificando:

1. Nome dell'ospite
2. Mese di riferimento

Allegato n. 3

RETTA ANNO 2023 C. R. A. PRIVATA

Quota alberghiera intera a carico dell'anziano o della famiglia:

Euro 2.500 MENSILE STANZA SINGOLA E STANZA DOPPIA

Si ricordano le coordinate bancarie per effettuare il pagamento in banca tramite bonifico presso:

CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA
Sede Piazza Garibaldi n. 6 – Ravenna

IBAN: IT06 S 06270 13100 CC0000116921

Specificando:

1. Nome dell'ospite
2. Mese di riferimento

RICOVERI TEMPORANEI

REGOLAMENTO

1. La struttura può accogliere in forma temporanea esclusivamente quelle persone che, presentata la domanda all' Assistente Sociale competente per territorio, siano già state valutate dall' Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) e inserite nella graduatoria gestita dal Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) e su segnalazione del Servizio succitato.
2. La durata del periodo di ricovero temporaneo è stabilita, in accordo con la famiglia, dall' U.V.G. e comunque non può essere superiore a 30 (trenta) giorni
3. In corso di ricovero temporaneo, qualora si rendesse necessaria l' ospedalizzazione in unità di degenza per acuti, l' U.V.G., per ragioni di appropriatezza, dovrà procedere ad una nuova valutazione del caso al fine di

stabilire il diritto della conservazione del posto in temporaneità o il suo decadimento. In tale circostanza l' U.V.G. viene attivata dall' A.S. ospedaliero.

4. Al pari di quanto stabilito per gli ingressi permanenti, le famiglie si fanno carico della retta a carico del cittadino, fatto salvo eventuali integrazioni a carico dell' ASP. L' A.U.S.L. si fa carico dell' onere a rilievo sanitario
5. Per il periodo di permanenza temporanea in struttura l' assistenza medica all' ospite è garantita dal proprio Medico di Medicina Generale, pertanto si richiede una certificazione riguardo le patologie di cui soffre l'anziano, la terapia e la relativa posologia
6. I farmaci sono a carico della struttura, fatto salvo per quelli che non sono ricompresi nel prontuario terapeutico dell' A.U.S.L., prescritti dal proprio Medico di medicina Generale secondo le modalità correnti
7. Se necessari, i farmaci sottoposti a specifico piano terapeutico devono essere procurati dalle famiglie secondo le consuete modalità di approvvigionamento
8. Se necessari, eventuali presidi per medicazioni, già forniti dall' A.U.S.L. in caso di ospite in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare, devono essere procurati dalle famiglie
9. Se l'ospite usufruisce di presidi quali seggetta, deambulatore, materasso e/o cuscino antidecubito ecc... è tenuto a metterli a disposizione della struttura, per il suo uso personale, durante tutto il periodo della sua temporanea permanenza
10. Se necessari, eventuali presidi per incontinenza vengono forniti dalla struttura.

Tale servizio viene attivato, in accordo con il S.A.A., da tutte le Case Residenza convenzionate.

Data ultima modifica: 27 Settembre 2023

C.R.A. – C.D. Pallavicini Baronio
Via Grado, 45 – Tel. e fax 0544/421156
48122 – Ravenna

Coordinatore: dirbaronio@fondazionegmb.it
Amministrazione: ammbaronio@fondazionegmb.it
SITO WEB: www.fondazionegmb.it