

INDICE

DO/09/b/01

INTRODUZIONE	pag. 2
POLITICA DELLA STRUTTURA	pag. 2
PARTE GENERALE	
1. Storia e identità giuridica	pag. 2
2. Personale	pag. 3
3. Organigramma	pag. 4
4. Accesso ai servizi	
5. Modalità ingresso ed accoglienza	pag. 5
6. Strumenti operativi	pag. 6
7. Dimissioni	pag. 7
8. Descrizione della struttura	pag. 8
9. Attrezzature	pag.10
10. Rapporti con l'esterno	pag.13
11. Associazione di volontariato	pag.13
12. Regole generali	pag. 16
13. Suggesti e reclami	pag. 18
CAPITOLO PRIMO: LA CASA RESIDENZA ANZIANI ACCREDITATA (CRA)	
1. Finalità e obiettivi	pag. 18
2. Organizzazione	pag. 18
3. Operatori e loro ruoli	pag. 20
4. Modalità di pagamento della retta	pag. 21
5. Servizi offerti	pag. 22
6. Organizzazione giornata tipo	pag. 23
7. Orario di visita	pag. 24
8. Indicatori standard di qualità	pag. 24
9. Modalità di espr. del grado di soddisf del servizio da parte dell'a. e/o della sua fam.	pag. 27
CRA: SERCIZIO ALTA ATTIVITA' ASSISTENZIALE	
CAPITOLO SECONDO: IL CENTRO DIURNO ACCREDITATO (CD)	
1. Finalità e obiettivi	pag. 28
2. Organizzazione	pag. 28
3. Operatori e loro ruoli	pag. 28
4. Modalità di pagamento della retta	pag. 29
5. Servizi offerti	pag. 30
6. Organizzazione giornata tipo	pag. 31
7. Indicatori standard di qualità	pag. 31
8. Modalità di espressione del grado di soddisfazione del servizio da parte dell'anziano e/o della sua famiglia	pag.34
CAPITOLO TERZO: C.R.A. PRIVATA	pag.35
Allegato n. 1	pag. 43
Allegato n. 2	pag. 44
Allegato n. 3	pag. 45
REGOLAMENTO RICOVERI DI SOLLIEVO	pag. 46

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 Parrocchiale. 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.

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 prevenzioni 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.

Attualmente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente e da dieci consiglieri che restano in carica cinque anni riconfermabili.

PERSONALE

Dal 01/01/2011 tutti gli operatori socio – assistenziali e sanitari sono dipendenti diretti della Fondazione come previsto dalla Delibera della Giunta Regionale n. 514/2009 (gestore unico).

Tutti gli operatori sono in possesso di qualificazione adeguata alla professione che svolgono.

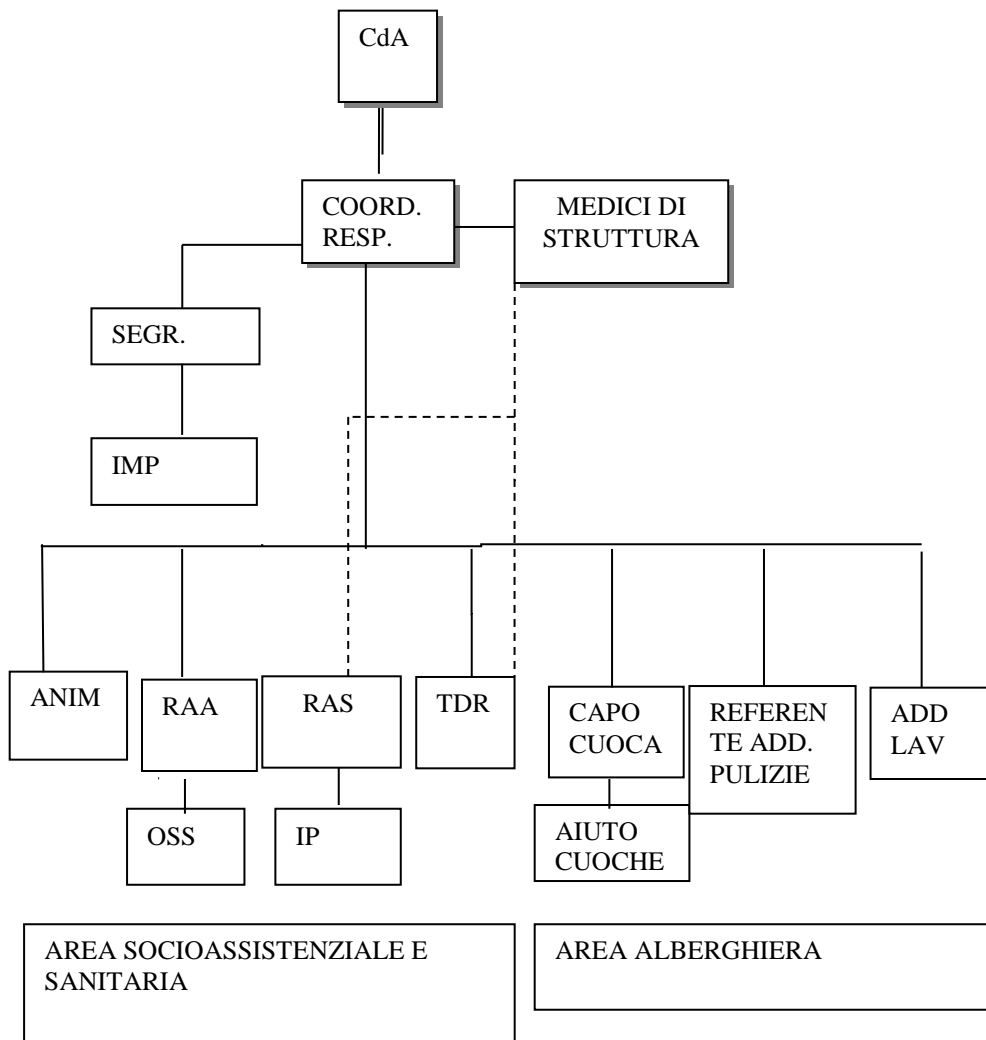
Annualmente l’ ente gestore assicura un piano di formazione di almeno 16 ore per ogni operatore socio assistenziale e dei corsi sanitari per ottenere 50 ECM che abbiano attinenza con le esigenze del servizio.

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). La coordinatrice 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 tra i familiari e, se possibile, con l' anziano interessato e la coordinatrice 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, la TDR e l' animatrice, o, in loro sostituzione, la coordinatrice sottopongono la famiglia o, se possibile, l' anziano ad un questionario conoscitivo riguardante tutte le notizie, le abitudini, la storia del' anziano che deve entrare al fine di evitare errori nei primi momenti, che viene consegnato agli operatori per conoscenza;

α **schede di osservazione:** coordinati dalla RAA o dalla 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 operatori sanitari compilano la cartella sanitaria comprensiva dello storico ed evidenziando la situazione di ingresso;
- α **visita medica:** il medico della struttura (per il residenziale) effettua una visita d'ingresso e prescrive, se necessario, le analisi di routine;
- α **inventario capi di vestiario:** il giorno dell'ingresso la RAA del nucleo compila con la collaborazione del familiare l'inventario dell'abbigliamento affidato alla struttura;
- α **colloqui di verifica:** dopo circa 15/30 giorni dall'ingresso l'équipe procede alla compilazione del PAI 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 la coordinatrice condivide il PAI con i familiari. Ciò ha un duplice scopo: 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:** la coordinatrice 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 grazie ad un piano che ogni

operatore deve portare avanti a seconda del turno di lavoro. E' un documento organizzativo elaborato dalle responsabili delle varie attività ed approvato dalla coordinatrice, ed anche 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 la 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 la coordinatrice.

✓ **Consegna integrata ed individualizzata:** ogni operatore è chiamato a scrivere in consegna qualsiasi 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
- 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 quattro (4) giorni di preavviso.

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 V. Grado, 45 a Ravenna, nella Terza Circoscrizione. E' servita dai servizi pubblici che partono dalla Stazione Ferroviaria, è nelle limitrofe vicinanze dell' ippodromo e di un giardino pubblico, delle Chiese S. Simone e Giuda e S. Pier Damiano, della Circoscrizione Terza, del supermercato Coop. Adriatica 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 delle Responsabili delle Attività Assistenziali (R.A.A.), la lavanderia e 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 (ambiente protesico per anziani con disturbi comportamentali), palestra, stanzino del personale delle 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 saletta comune con la televisione.

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

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 montalettighe. 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 in 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 capacità residue e, di conseguenza, l'autonomia.

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
- kit di emergenza (ambu, cannule ecc...)
- bombole per l'ossigeno terapia
- pompe per nutrizione enterale
- armadi e frigorifero per la conservazione dei farmaci
- carrelli mobili per terapia e medicazioni
- laringoscopio

ATTREZZATURE PER LA RIABILITAZIONE

- lettino bobath
- cuscini da postura a cuneo e rullo
- apparecchio per ultrasuonoterapia
- apparecchio per magnetoterapia

- apparecchio per elettroterapia
- standy: 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
- 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
- DVD
- 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 Circostrizione:**
 - 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 Circostrizione
- **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
- **Ministero della giustizia:** progetti di inserimenti di giovani condannati alla messa alla prova

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. consegna di pasti e farmaci a domicilio, a vantaggio di anziani con difficoltà di deambulazione;
5. 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 specializzato nella contabilità della struttura. Si occupa della contabilizzazione delle rette, dei conguagli, delle dichiarazioni annuali delle quote sanitarie nell' ambito della retta, informa gli utenti di tutte le variazioni economiche, si occupa degli acquisti del materiale di uso nella struttura, in collaborazione con la coordinatrice.

RISTORAZIONE

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

Il menu viene modificato a cadenza trimestrale per garantire una coerenza stagionale ai cibi dopo un incontro di équipe composto dalla capo cuoca, dalle RAA, dalla RAS e dalla coordinatrice e si ripete secondo cicli di quattro settimane.

Nel menu 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 bigiornaliera, 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 menu speciali.

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

Sono possibili menu alternativi.

LAVANDERIA

Il lavaggio della biancheria piana e personale viene effettuata 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 detersione e la disinfezione delle superfici e dei pavimenti assicurando un' igiene sicura.

I pavimenti vengono lavati con panni monouso garantendo, pertanto, la pulizia completa, ma soprattutto evitando di utilizzare lo stesso straccio per più stanze.

TUTTI I SERVIZI ALBERGHIERI RISPONDONO ALLA COORDINATRICE CHE E' LA 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, 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.
- ❖ I parenti e i visitatori sono invitati a non consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicine o altri oggetti che potrebbero arrecare danni, se non dopo averne concordato con il personale sanitario (medico) l' autorizzazione, nel rispetto delle condizioni sanitarie e informato le RAA dell' avvenuta assunzione, attenendosi scrupolosamente alle loro indicazioni.
- ❖ 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 (no 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.
- ❖ La struttura offre la possibilità ai familiari, su richiesta, di pranzare in sala da pranzo previo informazione e pagamento del pasto

CASA RESIDENZA ANZIANI

- ❖ La struttura non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero. Garantisce, per chi lo richieda, 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 dalle 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 della coordinatrice. 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 andare in giro per il 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.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per qualsiasi difficoltà e/o suggerimento migliorativo l'unico riferimento è la Coordinatrice che provvederà personalmente a farsi garante della qualità del servizio.

La coordinatrice si rende sempre disponibile ad ascoltare familiari e anziani durante l'orario di servizio e, previo appuntamento, anche fuori da tale orario.

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.

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 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 è suddivisa in tre nuclei. 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° 9 +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 alle15 ed due OSS dalle 14,00 alle 20,00 tutta la settimana		

All' interno dell' organizzazione presta servizio n° 1 **animatrice** 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 di degrado cognitivo attraverso attività individuali e/o di

gruppo che intendono rallentare e/o mantenere le capacità residue mnemoniche, motorie e di coordinamento cerebro-muscolare

L'èquipe sanitaria è così composta: 2 Medici in convenzione con l' AUSL di Ra, Infermieri Professionali iscritti al Collegio degli Infermieri, Terapista della riabilitazione con attestato. L'èquipe sanitaria opera su tutti i nuclei ed ricevono il pubblico nei seguenti orari.

		Medico	I.P.	T.D.R.
Lun	Dott.ssa Loreta Dott. Innocenti	8,15 – 10,30 14-16	presente h24	8,00 – 14,00
Mart	Dott.ssa Loreta	13,30 – 14,30	presente h24	8,00 – 14,00 15,00 – 18,00
Merc,	Dott.ssa Loreta	14 -16	presente h24	8,00 – 14,00
Giov	Dott.ssa Loreta Dott. Innocenti	8,30-10,30 14-16	presente h24	8,00 – 14,00 15,00 – 18,00
Ven		13,30 – 14,45	presente h24	8,00 – 14,00
Sab.			presente h24	
Dom.			presente h24	

OPERATORI E LORO RUOLI

AREA AMMINISTRATIVA E SOCIO ASSISTENZIALE

<u>OPERATORI</u>	<u>ATTIVITA'</u>
Responsabile amministrativo	Cura tutto l'aspetto economico-amministrativo
Coordinatrice	E' la responsabile della struttura
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 (invernale) gialla (estiva)
Animatrice	Promuove attività ricreative, culturali, aggregative e di socializzazione
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
Infermiere Professionale (I.P.)	Si occupa delle attività infermieristiche Divisa: Pantalone 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 azzurra
-----------------------	--

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 successivo; 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 10 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 tre.

Annualmente l'amministrazione compila la dichiarazione ai fini fiscali per la denuncia dei redditi.

La richiesta deve essere inoltrata su apposito modulo entro il 28/02 di ogni anno

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 h24
- 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

<u>ORARIO DELLA GIORNATA</u>
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 lunedì)
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 la 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

ORARIO DI VISITA

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. Per presenziare al pasto del proprio caro è sufficiente chiedere l' autorizzazione alla coordinatrice che accorda l' assenso nel rispetto del benessere di tutti gli anziani.

L' orario consigliato pertanto è il seguente:

Anziano Alzato	Anziano a letto
MATTINA: 9,30 - 11,45	9 – 20 nel rispetto degli orari dei
POMERIGGIO: 15 - 17,30	servizi della CRA (igiene anziani,
SERA: 18,45 - 20	pulizia ambienti, visita medica, riposo anziani ecc...)

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, 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 4 giorni prima della dimissione per permettere al servizio di attivare la continuità con il territorio.

INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

Obiettivi	Indicatori	Standard
<u>a. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita</u>	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 menu 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 la notte
	Orario ricevimento visite	Nel rispetto delle esigenze degli altri le visite sono libere
	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) dalle ore 9,15 Recita del Rosario il lunedì mattina
--	---	--

Obiettivi	Indicatori	Standard
<u>a. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita</u>	Personalizzazione e umanizzazione 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. <u>Informazione corretta e chiara</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	-Informazione chiara e comprensibile da parte del medico
	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 fruanti 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 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 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 disguidi 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 con la coordinatrice al momento dell'ingresso o successivamente la frequenza.

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 tutto l'aspetto economico-amministrativo

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

<u>OPERATORI</u>	<u>ATTIVITA'</u>
Coordinatrice	E' la 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 (invernale), gialla (estiva)
Animatrice	Promuove attività ricreative, culturali, aggregative e di socializzazione
Callista, parrucchiera, barbiere	Si occupano delle cure estetiche

AREA SANITARIA

<u>OPERATORI</u>	<u>ATTIVITA'</u>
Infermiere Professionale (I.P.)	Si occupa delle attività infermieristiche Divisa: Pantalone bianchi e casacca bianca con scolo 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 dieci del mese successivo.

In caso di assenza dell' utente dal C.D. per malattia o ricovero ospedaliero certificato fino ad un periodo massimo di 15 giorni consecutivi viene riconosciuto uno sconto sulla rette pari al 55%.

Per assenze non dovute a malattie o ricovero e dal il 16° giorno di malattia dovrà essere corrisposta la retta intera

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 – 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 4 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 tre.

Annualmente l'amministrazione compila la dichiarazione ai fini fiscali per la denuncia dei redditi.

La richiesta deve essere inoltrata su apposito modulo entro il 28/02 di ogni anno

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.
- Accompagnamento in presidi sanitari ed altri servizi pubblici in assenza del familiare.
- 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 di callista per i piedi, barbiere e 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 (€..... a viaggio), fuori città (€..... 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.

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

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 anziani per stimolare quanto più possibile le eventuali capacità residue nella continenza

INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

<u>OBIETTIVI</u>	<u>INDICATORI</u>	<u>STANDARD</u>
<u>A. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita</u>	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	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

<u>OBIETTIVI</u>	<u>INDICATORI</u>	<u>STANDARD</u>
<u>A. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita</u>	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	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 Ravenna
	Frequenza pulizia servizi igienici comuni	Due pulizie al giorno
<u>OBIETTIVI</u> <u>B. Informazione corretta e chiara</u>	<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

C. Promuovere e garantire la professionalità	Possibilità di informazione giornalistica	spontaneo e veritiero Disponibilità di un quotidiano con cronaca locale Disponibilità di un settimanale Disponibilità di apparecchi TV
	Dotazione e qualifica dell'organico	Tutto il personale permanente in organico è dotato di qualifica professionale corrispondente al ruolo ricoperto

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
C. Promuovere e garantire la professionalità	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 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.

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 consta 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;
- 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 (detratte le spese di vitto quantificate in uno sconto del 20%) per il mantenimento del posto letto al suo ritorno..

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 (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.

OPERATORI E LORO RUOLI

Vedi capitolo CRA accreditata pag. 20

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

<u>ORARIO INDICATIVO DELLA GIORNATA</u>
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 lunedì) 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 alzate 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 la 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

ORARIO DI VISITA

INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

<u>Obiettivi</u>	<u>Indicatori</u>	<u>Standard</u>
<u>a. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita</u>	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 menu 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 la notte
	Orario ricevimento visite	Nel rispetto delle esigenze degli altri le visite sono libere
	Frequenza delle cure igieniche	3 volte al giorno. E' programmato il bagno settimanale e al bisogno e cambio lenzuola
	Disponibilità barbiere/parrucchiere 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	S. Messa (giorni festivi alle ore 9,15) Recita del Rosario il lunedì mattina

Obiettivi	Indicatori	Standard
<u>a. Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità della vita</u>	Personalizzazione e umanizzazione 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	<p>Diritto dell'ospite o del familiare di partecipare alla pianificazione dell'assistenza</p> <p>Decisione sull'abbigliamento</p> <p>Come trascorrere il tempo</p> <p>Cosa mangiare</p> <p>Chi frequentare</p> <p>Esprimere preoccupazioni, richieste, lamentele sul trattamento</p> <p>Partecipare ad attività sociali, religiose, comunitarie e di essere aiutato per raggiungere i luoghi ove queste si svolgono</p> <p>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)</p> <p>Libertà di votare</p>
	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 Ra</p>
Obiettivi	Indicatori	Standard
	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
b. <u>Informazione corretta e chiara</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	-Informazione chiara e comprensibile da parte del medico
	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
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
Obiettivi	Indicatori	Standard
c. <u>Promuovere e garantire la professionalità</u>	<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.-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.

Allegato n. 1

RETTA ANNO..... CASA RESIDENZA

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

Quota sanitaria a carico dell' AUSL:

Euro..... al giorno

Quota alberghiera a carico dell'anziano o della famiglia:

Euro..... 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

Servizio Tesoreria

IBAN: IT06 S 06270 13100 CC0000116921

Specificando:

1. Versamento su ENTE 61
2. Nome dell'ospite
3. Mese di riferimento

Allegato n. 2

RETTA ANNO..... CENTRO DIURNO

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

Quota sanitaria a carico dell' AUSL:

Euro..... al giorno

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

Euro..... al giorno

Quota alberghiera mezza giornata a carico dell'anziano o della famiglia

Euro 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

Servizio Tesoreria

IBAN: IT06 S 06270 13100 CC0000116921

Specificando:

1. Versamento su ENTE 61
2. Nome dell'ospite
3. Mese di riferimento

Allegato n. 3

RETTA ANNO.....C. R. A. PRIVATA

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

Euro..... MENSILE

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

Servizio Tesoreria

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: 25 gennaio 2018