CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA PER ANZIANI

VICI GIOVANNINI

INDICE

PREMESSA			
Presentazione della Casa Residenza per Anziani (C.R.A.) Vici Giovannini.		pag.	04
Dove siamo e come raggiungerci		pag.	04
Presentazione dei gestori		pag.	04
PARTE PRIMA			
1. CARTA DEI SERVIZI – DIRITTI			
	1.1 Carta dei Servizi	pag.	06
	1.2 Missione	pag.	06
	1.3 I Principi	pag.	07
	1.4 I diritti degli ospiti	pag.	08
2. CASA RESIDENZA PER ANZIANI VICI GIOVANNINI			
	2.1 Casa Residenza per Anziani - CRA	pag.	09
	2.2 Il Contesto Ambientale, l'Accesso alla Struttura, le Norme di Sicurezza	pag.	09
	2.3 L'Organizzazione degli Spazi	pag.	09
	2.4 Rapporti con la Committenza	pag.	10
PARTE SECONDA			
3. TIPOLOGIE DI ASSISTENZA, AMMISSIONE E ACCESSO			
	3.1 Nucleo BAA (ex Casa Protetta)	pag.	11
	3.2 Nucleo AAA (ex RSA - NuCOT)	pag.	11
4. PERCORSO DI ACCOGLIENZA			
	4.1 Documenti richiesti all'ingresso	pag.	12
	4.2 Conservazione effetti personali	pag.	12
	4.3 Norma sulla Tutela della Privacy	pag.	12
	4.4 Il giorno dell'ingresso dell'Ospite in CRA	pag.	13
	4.5 Dimissioni	pag.	13
5. PERSONALE E SERVIZI			
	5.1 Organigramma del Servizio	pag.	14
	5.2 Tipologia dei Servizi Offerti	pag.	15
	5.3 Descrizione dei Servizi Sanitari, Socio-Assistenziali e Alberghieri - Figure professionali	pag.	15
	5.4 Orientarsi nell'Organigramma: a chi rivolgersi	pag.	21
PARTE TERZA			
6. STRUMENTI DI LAVORO E PROGETTI			
	6.1 Il PAI	pag.	22
	6.2 Progetto Demenze	pag.	22
PARTE QUARTA			
7. RAPPORTI CON I FAMIGLIARI E ALTRE INTERFACCE DEL TERRITORIO			
	7.1 Ruolo e coinvolgimento dei famigliari	pag.	23
	7.2 Incontri con i famigliari	pag.	23
	7.3 Volontariato	pag.	24

	7.4 Tirocini	pag.	24
	7.5 Norme di Comportamento	pag.	24
8. QUALITA’			
	8.1 Rilevatori di Soddisfazione	pag.	24
	8.2 Verifica dei Risultati - Progetti di Miglioramento - Indicatori di Qualità	pag.	24
	8.3 Suggerimenti e Reclami	pag.	25
9. RETTA E NORME COLLEGATE			
	9.1 Retta, cauzione e modalità di pagamento/riscossione	pag.	25
	9.2 Procedure in caso di mancato pagamento	pag.	26
	9.3 Attestazione spese assistenza specifica	pag.	26
10. NOTE CONCLUSIVE E REVISIONE		pag.	27

I riferimenti normativi che hanno guidato l'elaborazione della Carta dei Servizi della Vici Giovannini sono costituiti dalla normativa sull'accreditamento sociosanitario ed in particolare dalla DGR 514/09.

PREMESSA

Presentazione della Casa Residenza per Anziani (C.R.A.) Vici Giovannini

Le politiche sociali e sociosanitarie del Distretto di Riccione hanno sempre posto una speciale attenzione ai servizi residenziali per la popolazione anziana.
La Casa-Residenza Vici Giovannini è stata costruita ex novo nei primi anni 2000 e, a partire dal 2017 eroga i propri servizi in rapporto di accreditamento con l'Ausl della Romagna e con il Servizio Sociale Territoriale (SST). Il Comune di Cattolica è il proprietario della Residenza.

Dove siamo e come raggiungerci

- CRA Vici Giovannini, via L. V. Beethoven n. 7/9 – 47841 Cattolica (RN)
  Telefono 0541 952157 – Fax 0541 960542 – Mail: segreteria.vicigiov@societadolce.it

In auto:
La struttura è ubicata a circa 1 km dal centro storico del comune di Cattolica, in via Beethoven n. 7/9. La residenza è confinante con l'ospedale civile Cervesi e dista circa 400 metri dal casello autostradale di Cattolica/San Giovanni in Marignano.
Con mezzi privati è sufficiente seguire i cartelli stradali che indicano Cattolica > Ospedale Cervesi.
In treno:
*E' necessario scendere alla stazione ferroviaria di Cattolica e prendere l'autobus **n. 134**. La Cra Vici Giovannini dista circa 1 km dalla stazione di Cattolica.*

Presentazione dei Gestori

Dal 16 giugno 2017 la Residenza è gestita da un raggruppamento temporaneo d'impresa (RTI) costituito da Società Dolce (capogruppo) e Cooperativa Sole (mandataria) le quali, in base al progetto gestionale del servizio e alle indicazioni contenute nella programmazione territoriale dei servizi invianti, adattano le scelte gestionali ed organizzative per rispondere all'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito sociale e sanitario distrettuale. L'RTI assicura le attività assistenziali e di cura in modo unitario, integrato e complessivo, ne è unico responsabile, garantendo che anche l'organizzazione e l'erogazione dei servizi alberghieri e di supporto, in qualsiasi forma prodotti, sia integrata con le attività assistenziali e di cura e persegua l'obiettivo del benessere complessivo dell'utente.

a. Cooperativa Sociale Società Dolce

Il 26 febbraio 1988, a Bologna, un gruppo di giovani studenti universitari che condividono gli stessi valori decide di dare vita a un'idea ambiziosa ma lungimirante: impegnarsi per contribuire a creare una società più **dolce**, dove tutti, anche chi fatica a "tenere il passo", possano trovare servizi che favoriscano una condizione di vita migliore e, allo stesso tempo, offrire buone opportunità di lavoro a chi desidera operare nel sociale.

Nasce così la cooperativa Società Dolce. Un progetto che ha continuato anno dopo anno a crescere, anticipando la tendenza verso le attuali necessità e visioni del welfare, rispondendo alle richieste sempre più pressanti in ambito sociale di risposte flessibili, qualificate e innovative e diventando così una tra le realtà più significative nell'ambito della cooperazione sociale e dei servizi alla persona. Per approfondire la conoscenza della cooperativa invitiamo a collegarsi al sito aziendale: www.societadolce.it

b. Sole società cooperativa sociale onlus

Coop. Sole nasce dalla determinazione di alcune giovani donne e, in pochi anni, la loro tenacia e capacità di proporre innovazione nel sistema di welfare state, ha consentito alla società di crescere in maniera significativa sia in termini di servizi gestiti, sia per il riconosciuto livello di qualità offerto. La cooperativa, pur gestendo diversi servizi in ambito socio sanitario, educativo e di integrazione sociale, si caratterizza per una specifica competenza ed esperienza in ambito sanitario. Per approfondire la conoscenza della cooperativa invitiamo a collegarsi al sito aziendale: www.solecooperativa.com

- *Recapiti RTI:*
  - *Cooperativa Sociale Società DOLCE: Tel 051 6441211 – 0547 610210 - Fax 0547 21673*
    Mail: info@societadolce.it - cesena@societadolce.it
  - *Cooperativa SOLE: Tel 0541 933823 - Fax 0541 202040*
    Mail: info@solecooperativa.com

PARTE PRIMA

CAPITOLO 1. CARTA DEI SERVIZI – DIRITTI

1.1 Carta dei Servizi

È il documento informativo e di condivisione con cui la Casa Residenza per Anziani (Cra) Vici Giovannini dialoga con i cittadini interessati ai suoi servizi. Ha l'obiettivo di dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione della nostra residenza per Anziani, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori e agli impegni di miglioramento che assumiamo rispetto alle esigenze degli ospiti.
Perciò la Carta non è semplicemente uno strumento di comunicazione tra il servizio e il cittadino ma un vero e proprio contratto stipulato tra le parti, sottoposta a verifica annuale e condivisa con tutti i portatori di interesse.

Copia della Carta dei Servizi è posta all'ingresso della struttura.
Ad ogni familiare di ospiti accolti presso la struttura e ad ogni nuovo ingresso, viene consegnata copia della Carta. La Carta è pubblica e perciò a disposizione di chiunque. Vi invitiamo a leggerla per contribuire alla sua revisione e al miglioramento continuo dei Servizi offerti.

1.2 Missione

Normativa

La Cra Vici Giovannini di Cattolica, è una struttura accreditata ai sensi della citata DGR 514/2009. Questa delibera regionale stabilisce le regole dell'accreditamento dei servizi socio-sanitari (Servizi Residenziali e semiresidenziali per Anziani e Disabili ed Assistenza Domiciliare) e definisce gli standard qualitativi di servizio.

Mission

La mission della CRA è quella di essere un punto di riferimento qualificato per i cittadini del territorio quanto a servizi sanitari, riabilitativi e socio-sanitari. La residenza si pone l'obiettivo di offrire un servizio qualificato in un contesto familiare, cercando di valorizzare ed orientare la gestione del servizio verso quella dimensione di "Casa" richiamata nella denominazione regionale.

Modello Organizzativo di Riferimento

L'organizzazione della struttura è impostata sui principi e requisiti tecnici/operativi previsti dalla normativa citata e dalle specifiche prescrizioni individuate dall'azienda USL della Romagna per la gestione del servizio in collaborazione con la COT, nucleo che offre un servizio di continuità assistenziale alla dimissione dall'Ospedale al Territorio: in particolare la COT struttura il proprio modello organizzativo generale affinché gli obiettivi terapeutici e riabilitativi siano perseguiti con efficacia, tempestività ed adeguatezza di mezzi e risorse professionali.

Garantiamo ai cittadini ospiti in struttura l'assistenza qualificata di cui necessitano investendo il massimo in:
- **Gestione, valutazione e miglioramento della qualità** delle attività sanitarie, riabilitative e socio-sanitarie;

- **Supporto e ottimizzazione dei processi di lavoro** di tutti gli operatori che prestano il loro servizio presso la residenza: OSS (personale socio-sanitario), RAA (Responsabile attività assistenziali), RAS (Responsabile attività Sanitarie), Infermieri, Medici, Fisioterapisti, Animatori, Coordinatore di struttura e servizi di supporto;
- **Definizione di procedure a garanzia dei diritti dei residenti**, richiamate nella presente Carta dei servizi e/o in appositi documenti e procedure (privacy, protezione sfruttamento di qualsiasi tipo, da negligenza, da discriminazioni, da trattamenti non rispettosi della dignità personale, ecc.);
- **Verifica dello stato di benessere dell'utente** in relazione alla globalità dei bisogni e al contesto di vita, attraverso il controllo dei processi gestionali:
  - scrupolosa pianificazione, monitoraggio e valutazione dei processi aziendali;
  - lavoro di equipe, valorizzando il contributo di tutto il personale;
  - processi relazionali strutturati e orientati al coinvolgimento e collaborazione dei familiari, dei volontari e delle realtà associative del territorio.

- Formazione, aggiornamento del personale;
- Piena informazione e coinvolgimento del personale nella politica del servizio;
- Massima apertura verso le risorse del territorio, legate all'area di cura, del benessere e di socializzazione.

1.3 I Principi

La Cra Vici Giovannini fa propri i Principi Fondamentali che ispirano il lavoro d'eccellenza e le vigenti norme in materia, tra le quali richiamiamo in particolare la più volte citata DGR 514/09:

Unicità della persona
Ogni persona accolta costituisce una Unicità, con una sua storia ed una sua identità. Nell'accoglierla e nel prendersene quotidianamente cura, tutto il personale che lavora presso la Residenza s'impegna a valorizzare l'unicità della persona, evitando il rischio di un approccio esclusivamente tecnico-specialistico.

Dignità e Eguaglianza
La persona anziana è testimone che la vita è degna di cura e attenzione in qualunque fase del suo ciclo.
Ogni ospite è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata, mirata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali nel rispetto delle sue credenze sociali, culturali, religiose ed abitudini. Non è tollerata nessuna discriminazione per motivi legati a: sesso, razza, scelte religiose, credo politico, ceto sociale, patologie.

Partecipazione
Nel rispetto dei principi previsti dall'accreditamento socio-sanitario, il metodo di lavoro con gli Ospiti e i suoi familiari è improntato alla loro attiva partecipazione per il miglioramento della qualità di vita degli ospiti e del servizio. Allo stesso scopo promuoviamo la partecipazione e la collaborazione dei familiari, favoriamo le attività di volontariato che arricchiscono le relazioni di vita degli ospiti e ne migliorano la qualità di vita.

Miglioramento e Trasparenza
Il servizio si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio offerto, condividendo gli obiettivi di ogni progetto e verificando i risultati. Rendere conto del lavoro tempestivamente e nella massima trasparenza è un dovere che alimenta un miglioramento continuo del servizio.
Garantiamo informazione chiara, completa ed appropriata riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è offerto il servizio.

1.4 I diritti degli ospiti

***Diritto alla Tutela della Salute*:** L'ospite è assistito e controllato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi di tale attività sono la prevenzione, la diagnosi e la cura.

Diritto al Decoro: La struttura considera fattore prioritario il decoro dell'ospite nelle seguenti forme:

- L'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona devono essere svolte con modi adeguati e tutte le volte si renda necessario per mantenere costante lo stato di benessere dell'ospite.
- Nell'abbigliamento i capi indossati devono essere adeguati ad una decorosa presentazione dell'ospite. Essi sono personali ed ogni capo è individuato tramite il nome dell'ospite a cui appartiene, stirati e adeguati alla stagione. Ogni ospite ha il proprio armadio. Ogni ospite ha un proprio Oss tutor che si occupa dei bisogni inerenti l'abbigliamento al quale i familiari possono fare riferimento.
- Tutti gli ambienti della struttura sono tenuti in ordine, puliti ed igienizzati.

***Diritto all'Individualità*:** L'ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni. Gli oggetti cari e i suppellettili personali dell'ospite sono un bene intangibile di cui avere estrema cura.

***Diritto ad esigere un Servizio Integrato*:** Si può rispondere in maniera adeguata ai bisogni dell'ospite solo se le diverse professionalità operano in maniera integrata, coordinata e collaborativa, creando le condizioni affinché anche i familiari siano parte attiva nel percorso di benessere dell'anziano.

***Diritto ad un'adeguata Alimentazione*:** L'ospite deve beneficiare di pasti adeguati in un ambiente piacevole, tranquillo e con un personale attento, scrupoloso e che rispetti i tempi di somministrazione. Si garantisce alimentazione variata, rispettosa della tradizione, appetibile e con possibilità di scelta tra diverse pietanze.

Diritto al contatto con la Famiglia e Rete Amicale: Non solo l'ospite ma anche i familiari devono poter vivere le relazioni in un contesto rilassato in cui la struttura accoglie e si mette a disposizione per promuovere, sostenere ed alimentare i rapporti dell'ospite con i propri cari. Inoltre, la famiglia è costantemente informata riguardo le condizioni di salute dell'ospite, partecipa all'elaborazione del progetto assistenziale individualizzato, ha libero accesso alla struttura e può partecipare direttamente ad alcune attività (es. animazione, aiuto nella somministrazione del cibo ai propri cari).

***Diritto al rispetto delle proprie credenze sociali, culturali e religiose*.**

CAPITOLO 2. CASA RESIDENZA PER ANZIANI VICI GIOVANNINI

2.1 Casa residenza per anziani - CRA

La CRA è una struttura residenziale socio-assistenziale a rilievo sanitario che accoglie anziani in condizioni di non autosufficienza che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, ma che, a causa di problematiche di natura assistenziale, sanitaria, socio-relazionale o ad alterazioni comportamentali derivate da deterioramento cognitivo, non consentono un'adeguata assistenza a domicilio.

2.2 Il Contesto Ambientale, l'Accesso alla Struttura, le Norme di Sicurezza

L'edificio è di proprietà del Comune di Cattolica e risponde ai requisiti strutturali, degli spazi, dei servizi, delle attrezzature, degli impianti, dei macchinari della sicurezza e degli arredi previsti dalla Delibera di Giunta Regionale n. 564/2000 e s.m.i. (normativa sull'autorizzazione al funzionamento delle strutture sociosanitarie) e dall'allegato D 2.3 (REQUISITI SPECIFICI CASA-RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI) della DGR 514/09.
La CRA è collocata in una posizione tranquilla ed urbanizzata che favorisce l'integrazione con la comunità cittadina ed i suoi servizi. La struttura è costituita da tre piani fuori terra più un seminterrato; dispone di un ampio giardino che abbraccia tutta la residenza e di un altro spazio aperto al centro dell'edificio fruibile in piena sicurezza da tutti gli ospiti della residenza.
E' consentito l'accesso alla struttura da parte di famigliari e visitatori tutti i giorni secondo orari di apertura esposti all'ingresso; durante i giorni festivi, vengono garantiti orari aggiuntivi.

La CRA è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e tutela della salute nei luoghi di lavoro come previsto dal D.Lgs 81/2008. Il RTI organizza periodicamente corsi di aggiornamento per gli operatori al fine di assicurare un'idonea preparazione per far fronte alle eventuali situazioni di emergenza e per la tutela delle loro condizioni di salute.

2.3 L'Organizzazione degli spazi

La Casa Residenza è composta di due nuclei accreditati. La struttura dispone di un adeguato numero di camere singole, tutte le camere sono dotate di bagno interno.

Il **nucleo** è una forma di organizzazione che intende favorire un rapporto assistenziale il più possibile puntuale, continuo e personalizzato nei confronti degli anziani. I nostri nuclei sono organizzati per gestire nel modo più rispondente possibile alle esigenze delle singole persone le attività di cura, riabilitative, di animazione e socializzazione.
Nell'arco della giornata e per lo svolgimento di attività dedicate ai singoli ospiti o per piccoli gruppi, la CRA dispone di ambienti adeguati nei quali è prevista una programmazione centrata sui bisogni e sulle capacità degli anziani. La struttura dispone di ambienti dedicati agli incontri tra utenti e conoscenti/familiari.
Al piano terra della struttura è collocato il Nucleo AAA (ex RSA/NUCOT): oltre al nucleo, al piano terra vi sono gli uffici amministrativi, l'archivio, il servizio di segreteria, gli spogliatoi del personale, l'ambulatorio medico, il locale parrucchiera/podologo, la palestra per la riabilitazione, un luogo di culto ed un ampio salone per attività ricreative.

Al primo piano è collocato il Nucleo BAA (ex Casa Protetta): in questo piano, oltre al nucleo, è collocata la cucina che serve tutta la struttura.
Nel piano seminterrato della struttura vi sono diversi magazzini per il deposito di tutti i prodotti e materiali necessari alla gestione della struttura, la sala macchine, la camera mortuaria, la lavanderia ed altri spazi per il ricovero di mezzi ed attrezzature. Dall'esterno vi si accede tramite una comoda rampa.

2.4 Rapporti con la Committenza

L'RTI composto da Società Dolce e Cooperativa Sole ha sottoscritto un apposito contratto di servizio con la Committenza che, in ottemperanza a quanto disposto dalle normative regionali citate, definisce:
- il numero dei posti accreditati;
- le modalità di realizzazione e i requisiti di qualità del servizio;
- le risorse umane da mettere a disposizione nell'erogazione del servizio;
- i criteri per l'ammissione degli utenti al servizio;
- la determinazione del costo di riferimento del servizio e delle quote di contribuzione alla retta a carico dell'utente per le giornate di presenza e per le giornate di assenza (vedasi CAPITOLO 9);
- le modalità di riscossione delle quote di contribuzione a carico dell'utente;
- le modalità di controllo della regolare esecuzione del contratto di servizio (trasparenza).

La Casa Residenza fornisce agli anziani prestazioni di tipo:
- assistenziale (assistenza tutelare e di base);
- sanitario (assistenza medica ed infermieristica);
- riabilitativo;
- socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione);
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, ecc).

PARTE SECONDA

CAPITOLO 3. TIPOLOGIE DI ASSISTENZA, AMMISSIONE E ACCESSO

3.1 Nucleo BAA (ex Casa Protetta)

3.1.1 Criteri di ammissione

Possono accedere anziani di età superiore ai 65 anni con valutazione di non autosufficienza, di norma residenti nel Distretto di Riccione, per le quali non sia possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale.

3.1.2 Percorso d'accesso

- L'utente anziano e/o la sua famiglia si rivolge al "Servizio anziani" (SA) ubicato presso le diverse sedi distrettuali. Il SA accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione e attiva l'Unità di valutazione geriatrica territoriale (UVG), composta da un Medico geriatra, un Infermiere ed un Assistente sociale.
- L'Unità di valutazione geriatrica predispone il piano assistenziale personalizzato ed invia la relazione al SA il quale, qualora vi siano le condizioni, inserisce l'utente nella graduatoria unica distrettuale. L'inserimento nella graduatoria è subordinata alla valutazione dell'UVG, ai sensi della L.R. 5/94.
- Ogni qualvolta si determina un posto letto libero, in base alla graduatoria, il SA comunica alle CRA il nominativo dell'ospite da inserire.
- L'inserimento nel servizio avviene a **tempo indeterminato** ed è preceduto da un colloquio con i familiari, finalizzato ad acquisire le informazioni necessarie per la definizione di un primo progetto d'intervento socio-sanitario. L'accompagnamento in struttura per l'inserimento è a carico dell'anziano o dei suoi familiari. Ad ingresso avvenuto, viene automaticamente sospesa la scelta del medico di fiducia precedente all'inserimento, nelle modalità previste dalla DGR 1378/1999 e all'ospite viene assegnato il Medico di Struttura.
- Il Servizio Sociale Territoriale/Committenza, può valutare l'opportunità di effettuare **inserimenti temporanei** ("Ricoveri di sollievo"), per un periodo di norma compreso in 30 giorni nell'arco dell'anno solare. Il gestore assicura il pieno rispetto degli specifici requisiti previsti dall'allegato DH (Requisiti aggiuntivi per l'accoglienza temporanea di sollievo) e dalle norme previste dal Contratto di Servizio.

3.2 Nucleo AAA (ex RSA/NuCOT)

3.2.1 Criteri di ammissione

Possono accedere anziani di età di norma superiore ai 65 anni che, dimessi dalle divisioni ospedaliere, non sono immediatamente assistibili a domicilio, ma necessitano di un periodo di convalescenza e riabilitazione, ai sensi della Deliberazione del Direttore Generale AUSL della Romagna n° 66/2018.

3.2.2 Percorso d'accesso

- Il Medico del Reparto ospedaliero effettua la richiesta dell'inserimento al servizio COT dell'Azienda USL della Romagna.
- La COT processa la richiesta e qualora il paziente sia eleggibile per un ricovero di continuità ospedale/territorio, lo trasferisce presso la CRA per un **inserimento temporaneo**.

- La COT valuta e monitora il paziente in collaborazione con l'equipe della CRA durante il periodo di ricovero, al termine del quale procede o con le dimissioni a domicilio o verso dimissioni protette.

CAPITOLO 4. PERCORSO DI ACCOGLIENZA

4.1 Documenti richiesti all'ingresso

All'atto dell'ingresso in struttura, vengono richiesti per ogni Ospite:

1. *Documento di Identità valido;*
2. *Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;*
3. *Certificato di esenzione Ticket;*
4. *Invalidità civile/Accompagnamento;*
5. *Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc.);*
6. *Relazione sulla diagnosi clinica, prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del proprio Medico Curante.*

Verrà inoltre richiesta:

- la sottoscrizione del contratto di assistenza;
- la sottoscrizione di un modulo denominato "obbligazione al pagamento della retta";
- la sottoscrizione dell'informativa e del consenso al trattamento di dati personali;
- eventuale sottoscrizione di altri documenti di consenso o autorizzazioni specifiche.

Al familiare viene consegnata copia del contratto di accoglienza, dell'obbligazione al pagamento, della dichiarazione relativa alla restituzione della cauzione e la Carta dei Servizi.

4.2 Conservazione effetti personali

La Struttura fornisce gratuitamente un servizio di custodia di oggetti, documenti e contenute somme di denaro. All'atto del deposito, viene redatto un verbale di consegna; l'Ospite può in ogni momento effettuarne il ritiro, nei giorni e in orario di apertura dell'Ufficio Amministrativo.
Gli Ospiti possono portare con sé o lasciare nella propria camera denaro e oggetti di valore sotto la propria responsabilità.
Il Gestore è esonerato da ogni responsabilità per eventuali furti, smarrimenti o danneggiamenti di oggetti personali, denaro o altri beni mobili dell'Ospite non consegnati all'Amministrazione al momento dell'ingresso.

4.3 Norma sulla Tutela della Privacy

Il trattamento dei dati comuni e sensibili è limitato alla **corretta compilazione e consultazione** da parte del personale della cartella socio-sanitaria, all'esecuzione delle prestazioni e dal servizio amministrativo.

Tali dati sono sottoposti a idonee **misure di sicurezza** e conservati per il periodo strettamente necessario. Al momento dell'ingresso, all'Ospite o al familiare è richiesto, attraverso firma di apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla Legge. I documenti consegnati all'ingresso vengono custoditi in una cartella personale, in apposito archivio, in luogo chiuso. I documenti sono fotocopiati e gli originali riconsegnati ai familiari.

4.4 Il giorno dell'ingresso dell'Ospite in CRA

Al momento dell'arrivo in Struttura, la persona viene accolta dall'equipe di lavoro e fatta accomodare nella sua stanza. Nell'assegnazione della stanza si tiene conto di:
- posti disponibili in quel momento
- condizioni generali di salute
- compatibilità fra esigenze degli Ospiti, la richiesta dell'anziano e della sua famiglia.

Per le stesse ragioni possono essere effettuati spostamenti di camera rispetto a quella originariamente assegnata.
In CRA tutte le camere hanno il bagno interno attrezzato per le disabilità; ogni letto ed ogni servizio igienico sono dotati di campanelli di chiamata di allarme. Le camere sono dotate di illuminazione notturna.
E' favorita la personalizzazione della camera, perciò ogni anziano può portare da casa oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri ed alle esigenze del personale.
L'equipe procede ad un colloquio strutturato con i familiari e, se possibile, con l'ospite. L'ingresso è previsto in orari che consentano un'accoglienza adeguata e senza fretta. L'equipe, per tutto il tempo dell'accettazione, è a disposizione dei familiari e dell'ospite.
Tutte le informazioni necessarie sono trasferite al personale tramite redazione di apposita consegna.
Viene predisposta immediatamente la documentazione sanitaria, la raccolta dei dati relativi all'Ospite (anagrafica, anamnesi, valutazione cognitiva, sensoriale, relazionale, motoria, alimentazione, ecc..), recapiti telefonici del familiare di riferimento, abitudini e specificità di ogni ospite.
Inizia così la pianificazione individualizzata delle attività, che tiene in particolare considerazione gli elementi significativi delle abitudini di vita e la loro possibile risposta nell'ambito della vita collettiva.
Assieme all'Ospite e/o alla famiglia, entro 30 giorni dall'ingresso, si determinano gli **obiettivi individuali** da raggiungere (vedasi capitolo 6 - PAI).
Rispetto agli inserimenti disposti dalla COT, quest'ultima mantiene la titolarità del progetto individuale dell'ospite, su cui esegue un monitoraggio costante, attraverso un appuntamento settimanale in Struttura e frequenti contatti telefonici.
Per tutta la durata della permanenza presso la CRA, la responsabilità dell'anziano è affidata al gestore.

4.5 Dimissioni

La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:
- dimissione volontaria dell'ospite;
- decesso;
- scadenza del progetto per gli anziani con inserimento temporaneo (sollievo, COT);
- trasferimento presso altro servizio accreditato;

- dimissione disposta con preavviso da parte della struttura a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;
- mancato pagamento della retta (si veda successivo punto 6.2).

Al verificarsi del decesso dell'anziano, rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri. È compito dei familiari provvedere al ritiro degli effetti personali dell'anziano ed accordarsi con l'Ufficio Protesi e Ausili per la restituzione degli eventuali ausili forniti dall'Ausl, con eventuale supporto del servizio riabilitativo.

4.5.1 Accompagnamento alle dimissioni

Indipendentemente dal nucleo in cui è stato accolto l'ospite e dalla tipologia di accoglienza (a tempo indeterminato, ricoveri di sollievo e COT), in caso di dimissioni, prima del rientro a domicilio assicuriamo un programma di aggiornamento e formazione ai familiari ed ai caregiver per l'assistenza diretta all'utente. Ci impegniamo, inoltre, a effettuare un tempestivo passaggio delle informazioni con i servizi territoriali per contribuire a garantire la continuità del percorso assistenziale.

CAPITOLO 5. PERSONALE E SERVIZI

5.1 Organigramma del servizio

Le figure professionali che operano nella struttura sono le seguenti:

- Direttore tecnico
- Coordinatore responsabile
- Medico di struttura
- Psicologo Supervisore
- Responsabile Attività sanitarie (RAS)
- Responsabile delle attività assistenziali (RAA)
- Referente Fisioterapista
- Fisioterapista
- Infermiere
- Operatore socio-sanitario (OSS)
- Animatore/Educatore
- Addetti alla Lavanderia/Guardaroba
- Cuoche e ausiliari di cucina
- Addetti alle pulizie
- Addetti alle attività amministrative e di segreteria
- Podologo, Parrucchiere
- Manutentori

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e, in coerenza con la DGR 514/09 (allegato A) che detta specifiche regole in ordine alle responsabilità gestionale unitaria.

5.2 Tipologia dei Servizi Offerti

Con riferimento alle figure professionali del Servizio ed in base alle indicazioni previste dalla DGR 514/09 e dal Contratto di Servizio, la Residenza, accreditata per n. 54 posti letto offre i seguenti servizi:

- Servizio assistenziale, - Servizio infermieristico,
- Servizio di assistenza medica generica e specialistica
- Servizio riabilitativo
- Servizio di animazione
- Consulenza Psicologica
- Servizio di ristorazione
- Servizio di pulizia
- Servizi amministrativi e di segreteria
- Servizio di lavanderia e guardaroba
- Servizio di manutenzione
- Assistenza religiosa
- Servizio di trasporto sanitario
- Fornitura presidi per l'incontinenza e prodotti per l'igiene personale, dei presidi e ausili standard per la mobilità, dei farmaci e dei dispositivi medici previsti dalla dgr 514/09.

5.3 Descrizione dei Servizi Sanitari, Socio-Assistenziali e Alberghieri e figure professionali

5.3.1. Coordinatore Responsabile e Direzione Tecnica

Ai sensi della DGR 514/09 il Coordinatore è il Responsabile della Gestione e della Valutazione complessiva del Servizio. Risponde del risultato finale all'utenza, assicurando l'integrazione tra processi assistenziali e sanitari. A questa figura è quindi ricondotto il coordinamento generale di tutte le attività. Al Coordinatore afferiscono in linea diretta tutte le funzioni assistenziali e di supporto (Oss, Animazione, Cucina, Pulizie, ecc.), mentre per le attività sanitarie si interfaccia con il RAS per assicurarne la programmazione ed una efficace integrazione con il servizio assistenziale. Per assicurare la massima coerenza e correttezza dei percorsi di cura e di collegamento col territorio, il RTI assicura una presenza programmata in struttura di un **Direttore Tecnico** con la finalità del corretto assolvimento di tutti gli obblighi previsti nel contratto di servizio e dalle normative.

5.3.2. Funzioni del Servizio Sanitario

a. Medico di struttura: Il Medico di struttura svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli ospiti inseriti nel servizio. Secondo le indicazioni previste dalla DGR 1378/1999 all'anziano viene sospesa la scelta del Medico di Medicina Generale durante la permanenza in struttura (ad esclusione degli ospiti NUCOT e ricoveri di sollievo). Il Medico provvede alla tenuta, compilazione e aggiornamento per

la parte sanitaria della cartella sociosanitaria, della terapia di ciascun Ospite. Partecipa agli incontri di staff per programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI).
L'assistenza medico-specialistica è garantita dai presidi pubblici e privati convenzionati esterni alla struttura. La consulenza fisiatrica viene erogata da specialisti messi a disposizione dall'Azienda USL che effettuano accessi programmati. Il monte ore settimanale è definito dall'Ausl.
Per quanto riguarda il nucleo AAA, il Medico di struttura si interfaccia con i medici ospedalieri che inviano i pazienti e che predispongono il progetto di cura, con il servizio COT dell'Ausl ed eventualmente con i Medici di famiglia degli ospiti.

b. Infermieri: L'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche coordinate dal medico e segnala variazioni nello stato di salute degli ospiti al Responsabile infermieristico e al Medico. L'assistenza infermieristica è assicurata da un'equipe di infermieri coordinata dal Responsabile delle attività sanitarie. L'assistenza infermieristica viene erogata per tutti i giorni dell'anno in orario diurno nel nucleo BAA mentre è garantita una presenza H24 nel nucleo AAA. La Casa Residenza provvede all'approvvigionamento, alla tenuta ed alla conservazione dei farmaci mediante apposita procedura di controllo.
L'infermiere è componente della equipe multidisciplinare e partecipa attivamente alla stesura del PAI.

c. Fisioterapista*:* effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della motricità; pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive; propone l'adozione di protesi ed ausili, addestra all'uso gli altri professionisti e ne verifica l'efficacia; indica al personale assistenziale strategie e tecniche di mobilizzazione e movimentazione personalizzate a seconda delle autonomie dell'ospite. L'assistenza riabilitativa comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo. Il fisioterapista opera in base alle prescrizioni diagnostiche del Fisiatra e/o del Medico della struttura ed in stretta collaborazione con le altre figure sanitarie e assistenziali della struttura.
Egli elabora, verifica e aggiorna uno specifico Programma settimanale di attività motoria e di riattivazione funzionale per il miglioramento del tono muscolare, dell'equilibrio, della funzionalità motoria e del benessere generale, collegato al PAI, cui partecipano anche gli Operatori socio-sanitari (OSS). Il fisioterapista è componente della equipe multidisciplinare e partecipa attivamente alla stesura del PAI.
Il *Referente Riabilitativo* ha funzioni di coordinamento dell'attività riabilitativa, assicura il miglioramento dei processi erogati, l'analisi delle diverse situazioni, la collaborazione con le altre figure professionali, la gestione dei rapporti con i familiari, e si interfaccia direttamente con la COT per l'aggiornamento dei progetti riabilitativi in essere.

d. Responsabile Attività Sanitaria (Ras): Il RAS è una figura sanitaria, collabora con il Coordinatore ed il Medico della struttura per assicurare un'efficace integrazione dei servizi assistenziali con quelli sanitari. Le sue mansioni sono previste dalla DGR 514/09 allegato DB. Coordina il gruppo degli infermieri, è responsabile del rispetto dei piani di lavoro, è responsabile della fornitura dei farmaci e del materiale sanitario utilizzato in struttura. Propone nuove metodologie di intervento ed insieme al Coordinatore di Struttura collabora alla progettazione dei piani integrati nell'Area Assistenziale e Sanitaria per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del progetto individuale di assistenza (PAI) degli Ospiti. Per una efficace organizzazione dei servizi sanitari e coordinamento con le

figure assistenziali, si interfaccia con il Referente del Personale Riabilitativo e il Responsabile attività assistenziali.

SERVIZI CORRELATI ALL'AREA SANITARIA

- *Prenotazione visite*

- *Le visite specialistiche e le indagini strumentali* prescritte dal Medico di struttura vengono prenotate dalla struttura tramite servizio CUP;
- *In caso si renda necessario l'invio urgente in Pronto Soccorso*, i familiari saranno avvertiti al più presto ed invitati ad adottare le misure che ritengono adeguate per la migliore assistenza del proprio congiunto presso il presidio ospedaliero;
- *In caso di ricovero, l'assistenza del congiunto in Ospedale* è a carico dei familiari. La struttura collabora con i familiari per la preparazione dell'occorrente per il ricovero con gli indumenti e, una volta riconsegnati in struttura, la lavanderia provvede al lavaggio e stiratura ed a consegnare l'eventuale ricambio.

- *Assistenza Protesica*

L'Ente gestore, garantisce agli Ospiti l'utilizzo dei seguenti ausili:
- letti articolati
- materassi e cuscini antidecubito
- sollevatori e carrozzine a telaio rigido adeguato al danno muscolo-scheletrico
- Ausili minori per la movimentazione
- Ogni altra attrezzatura prevista dalla DGR 514/09.

- *Trasporti per Visite Mediche*

I trasporti sanitari degli anziani compresi nella retta degli ospiti in regime di accreditamento sono i seguenti:
- Ricovero tramite 118, garantito dall'Azienda USL
- Trasferimento verso presidi ospedalieri pubblici e privati convenzionati o verso altre strutture residenziali socio-sanitarie accreditate
- Trasporti sanitari per visite medico-specialistiche o accertamenti diagnostici richiesti direttamente dal Medico di struttura per i quali abbia provveduto direttamente alla ricettazione e prenotazione.

Per garantire le migliori condizioni di benessere psicologico dell'ospite, qualora possibile, è gradita la presenza del familiare. All'atto della prenotazione delle visite, il personale sanitario provvede ad informare il familiare.

5.3.2.2. Funzioni del servizio socio-assistenziale e delle attività del benessere

a. Servizi Socio-Assistenziali: Operatore Socio-Sanitario (OSS)

Il servizio di assistenza di base diurna e notturna è volto a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente, favorendone il benessere e l'autonomia. E' effettuata da Operatori Socio Sanitari (OSS), dotati di specifico titolo professionale, che operano a supporto nello svolgimento delle attività quotidiane (ad esempio igiene personale, assunzione dei pasti, ecc). La pianificazione del servizio assicura orari flessibili e differenziati in relazione alle abitudini ed esigenze degli ospiti.
L'OSS collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche ed al recupero funzionale,

partecipa alla realizzazione di attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, attivando relazioni di aiuto con l'utente e la famiglia. Per quanto riguarda il supporto all'alimentazione, l'OSS opera sotto le prescrizioni del personale sanitario, mentre per quanto riguarda la mobilizzazione e supporto alla deambulazione, agisce su indicazioni del Fisioterapista.
L'OSS è componente della equipe multidisciplinare e partecipa attivamente alla stesura del Pai.
Con l'obiettivo di personalizzare quanto più possibile l'intervento assistenziale, è istituita la figura dell'OSS tutor, che collabora con le altre figure professionali per condividere le informazioni necessarie per la sua elaborazione. Su indicazione del RAA si relaziona per specifici adempimenti con i familiari dell'ospite di cui l'OSS è tutor.

b. Responsabile di Nucleo delle Attività Assistenziali

Il servizio di assistenza di base è coordinato da un Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA), cui compete l'organizzazione, il controllo e l'indirizzo metodologico ed operativo degli Operatori socio sanitari. Il RAA assicura la massima collaborazione per l'integrazione con le attività sanitarie e la corretta gestione delle procedure dei servizi assistenziali ed alberghieri.
Il RAA è la **figura di riferimento** per le informazioni di carattere assistenziale. Il RAA si pone in posizione intermedia tra il Coordinatore e gli OSS e supporta il Coordinatore rispetto alla pianificazione complessiva del servizio. La RAA coordina l'organizzazione e la gestione dell'equipe per quanto riguarda l'elaborazione dei PAI.

c. Consulenza psicologica

E' un servizio di consulenza e supporto psicologico e relazionale a disposizione di utenti e familiari, nonché di supervisione e supporto per gli operatori della struttura.
Collabora insieme all'equipe alla sensibilizzazione dei familiari sulle tematiche inerenti la malattia, favorendo la realizzazione di momenti informativi per i parenti e la conduzione di gruppi di sostegno e di auto-mutuo aiuto. Viene attivato su richiesta dell'interessato o su proposta dell'equipe.

d. Attività di Animazione

Rivolta a tutti gli ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialità e capacità degli stessi, viene espletata attraverso l'organizzazione di attività quali: lettura di quotidiani in gruppo, attività di manipolazione e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo, terapia occupazionale, laboratori specifici, ecc..
Sono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, feste d'estate, Compleanni, incontri con le scuole, cene a tema, uscite organizzate nei dintorni, ecc.. Alcune di queste manifestazioni sono aperte a tutta la comunità locale e, quando possibile, cerchiamo di accogliere gli inviti esterni a partecipare alle feste organizzate nel territorio.
Alle persone con demenza è garantito uno specifico piano personalizzato, nell'ambito del "Programma di miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza", adottato dalla struttura secondo le indicazioni contenute nell'allegato DC della DGR 514/09

e. Servizio di Ristorazione

Questo servizio riveste un'importanza centrale nell'organizzazione della giornata della struttura, degli ospiti e degli operatori: è dunque necessario prevedere un buon coordinamento delle diverse figure professionali che nel momento del pranzo agiscono contemporaneamente (personale di cucina, Oss, Raa, infermieri, volontari, familiari). I pasti sono preparati direttamente dal gestore, grazie alla presenza di **cucina interna,** per soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli anziani ospiti, anche nel rispetto delle tradizioni locali. In caso di necessità, viene definita nel PAI una dieta personalizzata rispondente ai bisogni del singolo ospite. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali – nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio - o di prescrizioni dietetiche. Il menù settimanale è esposto in prossimità di ogni sala da pranzo. Il menù segue le stagionalità e sono privilegiati alimenti freschi.
Possono essere portati dall'esterno solo alimenti confezionati e non casalinghi di cui si possa certificarne la provenienza attraverso **presentazione dello scontrino fiscale**, che deve essere consegnato all'infermiere del reparto *prima* della consumazione degli alimenti.
I familiari e gli ospiti sono informati che non possono essere lasciati alimenti nelle camere, né conservati cibi parzialmente consumati.

I pasti vengono serviti indicativamente ai seguenti orari:
colazione: dalle 8.15 alle ore 9.15 circa
pranzo: dalle ore 11.45
cena: dalle ore 18.45
Variazioni di orario sono autorizzate per servire i pasti agli ospiti temporaneamente allettati o con eventuali esigenze differenziate (necessità di più tempo per alimentarsi o per essere imboccati, appuntamenti fuori dalla struttura).

5.3.2.3. Funzioni dei Servizi di Supporto e Altre Prestazioni,

a. Servizi di Barbiere / Parrucchiere e Podologo

Il servizio viene offerto da professionisti esterni alla struttura. Alle signore ospiti viene fornito il servizio di taglio e piega e agli uomini il taglio dei capelli e la barba. Il servizio di podologia viene offerto da professionisti in possesso di titolo specifico. La programmazione di tale servizio viene concordata con il RAA. Per gli ospiti in regime di accreditamento, il servizio di base è compreso nella retta. Eventuali prestazioni extra (tinta, accessi settimanali, ecc..) sono da considerarsi a pagamento.

b. Assistenza Religiosa

Agli Ospiti è garantita **l'assistenza religiosa cattolica** all'interno della Struttura, con la periodica celebrazione della S. Messa e la recita del S.Rosario; a richiesta degli Ospiti, vengono offerti i **sacramenti** dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi. Agli Ospiti che professano religioni diverse da quella Cattolica viene **garantita la completa libertà di culto** e la possibilità di essere accompagnati/supportati nella partecipazione ai riti della propria religione.
È garantito il diritto degli ospiti non credenti a non essere obbligati a partecipare ai momenti religiosi.

c. Segretariato Sociale

L'Ente gestore offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in Struttura (es. cambio di residenza, pratiche amministrative, ecc.) e nel supporto all'agibilità dei diritti legali degli utenti (es. consenso informato prestazioni sanitarie, aspetti pensionistici e previdenziali, amministrazione di sostegno, ecc).

d. Lavanderia e Guardaroba

La CRA gestisce internamente il lavaggio e lo stiro della biancheria degli Ospiti. Il corredo personale viene contrassegnato all'ingresso dal personale di lavanderia.
La tipologia e la quantità dei capi è commisurato alle esigenze dell'Ospite: devono essere pratici e consoni alle caratteristiche fisiche dell'ospite.
Il servizio comprende oltre il lavaggio e lo stiro, piccoli e semplici aggiustamenti di indumenti, tenuta e gestione del guardaroba, distribuzione nei nuclei e negli armadi della biancheria pulita.
L'oss tutor compila l'elenco degli indumenti in entrata e provvede al suo aggiornamento. Si interfaccia con i famigliari per la sostituzione di indumenti rovinati od altri problemi. Il servizio di lavanderia/guardaroba è giornaliero. Il cambio della biancheria piana dei letti è effettuata tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite e, in ogni caso, almeno un cambio alla settimana. Il lavaggio e la fornitura della biancheria piana sono gestiti da una Ditta esterna e sottoposti a specifiche condizioni contrattuali con il gestore.

e. Pulizia e Sanificazione ambienti

La **pulizia e l'igiene** degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuato secondo programma giornaliero e settimanale, che tiene conto dei tempi di vita degli utenti. Le prestazioni sono garantite ed effettuate nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

f. Manutenzione

Il gestore si avvale di aziende specializzate esterne per le manutenzioni ordinarie di arredi, attrezzature, ausili, impianti elettrici, di riscaldamento, idraulici, ascensori, aree verdi, ecc.

g. Servizi amministrativi

Il Gestore si occupa delle procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della struttura. Il servizio amministrativo si occupa anche della stipula dei contratti di ospitalità al momento dell'ingresso e delle pratiche in materia di privacy dall'ingresso dell'Ospite, con modalità consone alla vigente normativa in materia.

h. Servizi Vari

Telefono: La struttura offre la possibilità di comunicazioni telefoniche e videochiamate gratuite.
Televisione: Il Televisore è installato in tutti i saloni comuni e in ogni camera.
Distributori automatici: Al piano terra è presente un distributore automatico per bevande calde, fredde e snacks. I distributori funzionano con monete o con una chiave ricaricabile, distribuita su cauzione.
Giornali, riviste e libri: La Struttura acquista quotidiani locali, riviste e libri a disposizione degli Ospiti, dei familiari e del personale.
Posta: Per gli Ospiti che hanno trasferito la propria residenza presso la struttura si garantisce il ritiro e lo smistamento della posta. Su richiesta dei familiari, la corrispondenza viene ritirata e conservata presso la

Portineria. La Struttura non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e nella lettura della posta da parte dei familiari.

i. Animali in struttura

È consentito ai visitatori portare con sé animali di piccola taglia, a condizione che essi non rappresentino un'evidente causa di disagio o pericolo per gli anziani ed il personale (paura, agitazione, intralcio) nonché fonte di spiacevoli imprevisti od altri oneri per l'organizzazione del servizio (sporcizia, parassiti).

l. Fumo

All'interno della Residenza è vietato fumare; è possibile invece farlo nell'area esterna.
Per ragioni di carattere sanitario è indispensabile rivolgersi al personale prima di offrire o accendere sigarette agli ospiti, anche su esplicita richiesta di questi.

5.4 Orientarsi nell'organigramma: a chi rivolgersi

- ✓ *Per questioni riconducibili agli aspetti assistenziali* o di supporto, la figura di riferimento è il RAA. Qualora non sia possibile comunicare con il RAA perché assente o in servizio in altro turno, i familiari sono pregati di rivolgersi al personale sanitario (Infermieri) presenti tutti i giorni della settimana sia al mattino che al pomeriggio.
- ✓ *Per questioni riconducibili alla parte sanitaria*, le figure di riferimento sono Medico e infermieri. Gli orari di ricevimento del Medico sono indicati all'ingresso della struttura. Gli infermieri sono presenti in struttura con orario diurno tutti i giorni della settimana; 24 ore su 24 nel nucleo AAA.
- ✓ *Per aspetti riconducibili alle prestazioni della Fisioterapista* (ausili e programma di riattivazione funzionale, ecc), rivolgersi primariamente alla Referente del personale riabilitativo. In sua assenza è preferibile rivolgersi al fisioterapista del nucleo, compatibilmente con lo svolgimento delle attività giornaliere.
- ✓ *Il Coordinatore della Struttura*, nella sua qualità di responsabile della completa gestione della struttura, è a disposizione per ogni aspetto che i familiari desiderino segnalare. **Ordinariamente è presente dal lunedì al venerdì**. **Su appuntamento** è sempre possibile prevedere incontri in orario pomeridiano.

Avvertenza: Tutti i problemi sono importanti. Si prega di non effettuare valutazioni di importanza riguardo ai problemi che dovessero evidenziarsi, ma di segnalarli sempre alle figure referenti. Siamo convinti che in questo modo si contribuisca a creare un clima di attenzione e di collaborazione tra la struttura ed i familiari, utile al raggiungimento del benessere dell'ospite.

PARTE TERZA

CAPITOLO 6. STRUMENTI DI LAVORO E PROGETTI

Per un'efficace gestione del servizio, la CRA si è dotata di Linee Guida, Procedure, Protocolli ed Istruzioni operative periodicamente aggiornati.

6.1 Il PAI

Uno degli strumenti di lavoro fondamentale per assicurare una buona qualità del servizio è rappresentato dal Progetto Assistenziale Individuale (PAI) che ha lo scopo di offrire agli Ospiti **un'assistenza personalizzata**. Ciò richiede la capacità di lavorare con **unicità d'intenti e di atteggiamenti** da parte di tutti i professionisti coinvolti.
Nei servizi residenziali Progettare l'Assistenza Individuale significa:

- **Accogliere** l'Ospite attraverso il colloquio iniziale
- **Conoscerne** le condizioni generali, anche attraverso l'osservazione quotidiana
- **Stabilire** gli obiettivi da perseguire e le conseguenti azioni/attività assistenziali e sanitarie
- **Realizzare** l'assistenza quotidiana multi-professionale
- **Valutare** i risultati raggiunti e ridefinire/aggiornare gli obiettivi.

La compilazione del PAI è a cura dell'Equipe Assistenziale formata da:

- Medico di struttura / Infermiere / RAS / RAA / Fisioterapista / Animatore / Oss Tutor / Coordinatore.

Qualora possibile, il familiare e/o l'ospite partecipano all'elaborazione del PAI, diversamente il documento viene condiviso con i familiari in uno specifico momento successivo a cui parteciperà l'equipe o parte di essa. Questo momento è molto importante per **integrare il lato metodologico del professionista e il lato affettivo del familiare** che conosce meglio di chiunque l'Ospite nella sua complessità.
Il PAI ha **durata semestrale.** Se prima dei sei mesi si verificano cambiamenti significativi relative alle condizioni dell'ospite, il progetto viene prontamente rielaborato e redatto un nuovo piano di intervento e nuovi obiettivi. Qualora vi siano le condizioni, è prevista l'opportunità di progettare e realizzare speciali PAI per l'accompagnamento al fine vita degli ospiti.

6.2 Progetto Demenze

Con riferimento all'allegato DC (Elementi essenziali per il Programma di miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza alle persone con demenza) della DGR 514/09, è predisposto un programma di miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza strutturato sui seguenti presupposti:

1. Garantire una diagnosi adeguata e tempestiva
2. Migliorare la qualità delle cure e della vita delle persone con demenza e dei loro familiari
3. Contribuire a qualificare l'offerta dei servizi
4. Contribuire a modificare la relazione tra servizi/anziani e famiglie
5. Qualificare i servizi della CRA ed in particolare nei nuclei maggiormente interessati ai ricoveri delle persone con demenza.

PARTE QUARTA

CAPITOLO 7. RAPPORTO CON I FAMILIARI E ALTRE INTERFACCE DEL TERRITORIO

7.1 Ruolo e coinvolgimento dei familiari

I familiari rivestono un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare la qualità della relazione e della cura. Per questo occorre promuovere un percorso che approdi ad una vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'anziano.
I familiari possono altresì intervenire in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio aiuto nell'assunzione del pasto, accompagnamento a visite, collaborazione nelle attività di animazione, gite, ecc.; è perciò indispensabile che tutti gli interventi siano concordati, al fine di stabilirne le modalità a tutela della sicurezza delle persone. È opportuno quindi astenersi da qualunque tipo di intervento rivolto agli altri anziani ospiti del servizio, rivolgendosi nel caso al RAS, Infermieri o RAA.

Per consentire il corretto svolgimento delle attività socio sanitarie, sono previsti orari di apertura al pubblico esposti all'ingresso. Qualora, per esigenze collegate ai tempi di vita o di lavoro oppure per particolari condizioni dell'ospite, alcuni familiari desiderino fare visita ai propri congiunti in orari diversi è sempre possibile concordare con il Coordinatore o con il Medico l'accesso in orari differenti.
Nel percorso di accompagnamento alla morte, la Struttura è a disposizione dei familiari che desiderino assistere i propri congiunti nelle 24 ore.
Le visite devono svolgersi preferibilmente negli spazi comuni o nei giardini esterni. In caso di ospiti allettati, per rispetto della privacy degli Ospiti stessi e per consentire il lavoro degli operatori, i visitatori sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'attività di igiene, la visita medica e la pulizia delle camere.

7.2 Incontri con i familiari

In occasione della verifica ed elaborazione del Piano di assistenza individualizzato (PAI), il familiare viene invitato ad un incontro per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie.
I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, decisioni, variazioni o altro anche al di fuori dell'incontro previsto per la verifica del Piano di assistenza individualizzato richiedendo un incontro o contattando telefonicamente il famigliare.
Le comunicazioni ai referenti degli utenti (famigliari, amministratori di sostegno, Assistenti Sociali, ecc) avvengono attraverso contatto telefonico, mail, fax in base alle preferenze espresse dal care giver.
I nominativi dei Referenti di ciascuna area e gli orari di ricevimento sono diffusi a tutti i portatori di interesse al momento dell'ingresso e affissi in struttura. Viene inoltre programmata almeno una riunione collettiva all'anno con i familiari.

7.3 Volontariato

E' favorita la presenza in struttura di volontari, singoli ed organizzati in gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della Residenza, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitario della struttura (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc). È compito del servizio animazione, coordinarne l'azione e promuovere adeguati processi formativi.

7.4 Tirocini

La Residenza è aperta ad accogliere operatori durante il loro percorso formativo inviati dai centri di formazione per effettuare tirocini.
Nell'ambito della responsabilità sociale che questa struttura intende continuare ad assumersi, la CRA accoglie persone inviate dai servizi sociali e dai diversi servizi dell'Azienda USL della Romagna.

7.5 Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.
Gli operatori devono avere sempre posizionato sulla divisa il cartellino di riconoscimento.
E' fatto assoluto divieto agli operatori di ricevere mance in denaro o doni di qualsiasi valore. Per il personale che non adempie a questa prescrizione si attiva procedura disciplinare. I familiari sono pregati di comprendere e collaborare in tal senso. Lavorare bene è un nostro dovere. Nulla in più è dovuto.

CAPITOLO 8. QUALITÀ

8.1 Rilevatori di Soddisfazione

Al fine di rilevare la qualità offerta dal Servizio, il gestore ha elaborato un **questionario sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione** dei servizi offerti. Il questionario viene somministrato **on-line**, tramite invio di un link via mail. L'utente/familiare che riceverà via mail l'invito a compilare il questionario potrà farlo in pochi minuti, anche da smartphone. Verrà garantito l'anonimato e tutti i dati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.
Nelle settimane successive all'elaborazione dei risultati, in occasione dell'incontro con i familiari, la Direzione comunica i risultati. Il documento riepilogativo dei risultati sono resi pubblici anche tramite affissione nella bacheca posta all'ingresso della Residenza.

8.2 Verifica dei risultati - Progetti di Miglioramento – Indicatori di Qualità

Il Coordinatore, con l'equipe, elabora periodicamente un'analisi dei risultati e delle azioni da attuare per raggiungere gli standard di risultato definiti ad inizio od in corso d'anno nel progetto di miglioramento.

Il gestore mette a disposizione i progetti di miglioramento elaborati per la consultazione presso la sede della struttura. Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali per raggiungere la massima soddisfazione dell'Ospite nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze in quanto componente essenziale della qualità complessiva del servizio offerto.
La CRA individua gli indicatori di qualità adottati all'interno della struttura, gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard.
Gli standard sono definiti sulla base della normativa di riferimento (in particolare 514/09), dal Contratto di Servizio e dall'esperienza acquisita e rappresentano un punto di partenza passibile di variazioni ed aggiornamenti.

8.3 Suggerimenti e Reclami

Il Coordinatore e la Direzione della Cooperativa sono a disposizione delle famiglie per:

- Segnalazioni
- Suggerimenti
- Reclami

Il familiare che intende dare suggerimenti o fare reclami può farlo tramite:
- colloquio con il Coordinatore di struttura
- lettera scritta inviata alla Direzione
- utilizzo cassetta dei suggerimenti e reclami collocata all'ingresso della struttura, di fronte alla portineria.

Di norma la problematica evidenziata viene istruita entro una settimana dal momento in cui se ne ha conoscenza. Il Coordinatore si impegna a fornire riscontro all'utente e/o familiare circa le segnalazioni, reclami o proposte da esso formulate.

CAPITOLO 9. RETTA E NORME COLLEGATE

9.1 Retta, Cauzione e modalità di pagamento/riscossione

A. Retta ospiti nucleo BAA e ricoveri di sollievo

La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli utenti, compete alla Committenza Pubblica, su istruttoria dell'Ufficio di Piano, nell'ambito degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto (vd DGR 514/09 e DGR 273/2016).
Per gli utenti in condizioni economiche disagiate, il Comune di residenza, sulla base dei propri regolamenti, potrà contribuire a sostenere in tutto o in parte la quota di contribuzione a carico dell'utente. In tal caso il SST trasmetterà al gestore della Residenza preventiva e formale documentazione riguardante l'assunzione del corrispondente onere.
È esclusa la revisione retroattiva delle quote di contribuzione. Le quote eventualmente riviste non possono essere applicate prima di aver informato adeguatamente gli utenti.
Il gestore della Struttura provvede alla riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la retta è giornaliera e non può essere pagata anticipatamente rispetto al mese di competenza; a tale

riguardo, si chiede di effettuare il pagamento della retta entro la prima decade del mese successivo;
− la retta a carico dell'anziano e la tariffa a carico del FRNA sono riconosciute dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione/decesso compreso;
− per il mantenimento del posto letto (conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia o comunque assenze programmate) è previsto il versamento di una quota pari al 45% della retta giornaliera.
- in caso di ingresso in Pronto Soccorso dell'ospite, dovrà essere corrisposta quota pari al 45% del corrispondente importo giornaliero a decorrere dal giorno in cui si verifichi il successivo ricovero ospedaliero. In caso di ingresso in Pronto Soccorso dell'ospite, cui non consegua il ricovero ospedaliero, la quota a carico dell'ospite sarà corrisposta per intero per ogni giornata di assenza.
- al momento dell'accesso, l'utente o il familiare sottoscrive impegno al pagamento della retta. La mancata sottoscrizione non consente l'accoglienza in struttura dell'ospite, salvo formale impegno del Comune di residenza ad ottemperarvi in sua vece.
− in caso di errori nei versamenti o nei conteggi l'ufficio amministrativo si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, nei mesi successivi all'avvenuta verifica, previa comunicazione all'utente.

Sono escluse dal costo della retta e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:
a) Spese farmaceutiche o compensi dovuti dall'utente a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura (es. visite specialistiche private, integratori);
b) Soggiorni all'esterno della struttura;
c) Protesi e ausili (dentiere, occhiali e gli ausili posturali e per la mobilità non dispensati dal SSN);
d) Assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.).

B. Retta ospiti nucleo AAA

La tariffa è sostenuta interamente dall'Azienda Usl della Romagna. In caso di proroga del ricovero oltre i 30 giorni nell'anno solare, l'utente o il terzo obbligato è tenuto a corrispondere una retta il cui ammontare e la disciplina sono analoghi al nucleo BAA.

9.2 Procedure in caso di mancato pagamento

In caso di mancati pagamenti il gestore invia all'utente/familiare un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il gestore indicherà le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, si procederà al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. I competenti servizi sociali sono tempestivamente informati riguardo alle situazioni che presentano criticità per la riscossione delle rette. E' possibile per il Gestore richiedere la dimissione dell'Ospite per mancato pagamento, tramite intervento dei servizi sociali territoriali.

9.3. Attestazione spese assistenza specifica

Il gestore, ai sensi della DGR 273/2016, si impegna a rilasciare entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, sulla base delle giornate di presenza e dell'effettivo pagamento da parte degli utenti,

l'attestazione delle spese per assistenza specifica sostenute dagli utenti che gli stessi potranno utilizzare ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente.

CAPITOLO 10. NOTE CONCLUSIVE E REVISIONE

Il Gestore della struttura si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi, dandone informazione agli utenti, ai familiari, al personale e alla Committenza istituzionale (Comune di Cattolica, Comune di Riccione, Ufficio di Piano, AUSL della Romagna), ai sensi dalla normativa vigente.

La Carta dei Servizi della CRA Vici Giovannini sarà revisionata entro febbraio 2026.