società dolce

CARTA DEI SERVIZI

"C.R.A. Opera di Santa Teresa"
Struttura di Ravenna

INDICE

CAPITOLO 1 **4**
LA CARTA DEI SERVIZI **4**
1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI? 4
1.2 PRINCIPI DEI SERVIZI 4

CAPITOLO 2 **5**
LA CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI (CRA) DI SOCIETÀ DOLCE RAVENNA: FINALITA' E MODALITÀ DI ACCESSO **5**
2.1 - DEFINIZIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA 5
2.1.1 – SPECIFICHE DELLA TIPOLOGIA DI UTENZA 6
2.2 - LA PROCEDURA DI AMMISSIONE 6
2.3 - IL COLLOQUIO PRE-INGRESSO 8
2.4 - LA DOMANDA DI AMMISSIONE 8
2.5 - DOCUMENTI DA PRODURRE 9
2.6 - LA VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI AMMISSIONE 9
2.7 L'AMMISSIONE IN STRUTTURA E L'ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO 10
2.8 L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA 10
2.9 DIMISSIONI DALLA STRUTTURA 11

CAPITOLO 3 **11**
PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO **11**
3.1 - CENNI STORICI 11
3.2 - LA MISSION DEL SERVIZIO 12
3.3 – IL SISTEMA ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO 14
3.4 DESCRIZIONE DELLA CRA DI SOCIETÀ DOLCE RAVENNA 14
3.4.1 - TIPOLOGIA DI SERVIZIO OFFERTA 14
3.4.2 - ARTICOLAZIONE DEI POSTI ED ORGANIZZAZIONE PER NUCLEI 14
3.4.3 - DOVE SI TROVA E CARATTERISTICHE STRUTTURALI 16

CAPITOLO 4 **18**
STAFF MULTIDISCIPLINARE E METODOLOGIA DI LAVORO **18**
4.1 PRINCIPALI FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN STRUTTURA 18
4.2 METODOLOGIA DEL LAVORO INTERDISCIPLINARE 19

CAPITOLO 5 **20**
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE **20**
5.1 ASSISTENZA MEDICA E MEDICO-SPECIALISTICA 20
5.2 ASSISTENZA INFERMIERISTICA 21

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

5.3 ASSISTENZA RIABILITATIVA 21
5.4 ASSISTENZA DI BASE 22
5.5 ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE 22
5.6 CONSULENZA PSICOLOGICA 23
5.7 ASSISTENZA RELIGIOSA 23
5.8 IL COORDINAMENTO DEL SERVIZIO 23

CAPITOLO 6 24
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO ALBERGHIERO 24
6.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE 24
6.2 SERVIZIO DI PULIZIA 24
6.3 SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA 25
6.4 SERVIZIO DI CENTRALINO-RECEPTION 25
6.5 FUNZIONI AMMINISTRATIVE 26
6.6 ALTRE PRESTAZIONI PREVISTE 26
6.6.1 - SERVIZIO DI CURE ESTETICHE 26
6.6.2 - SERVIZIO DI PODOLOGIA 26
6.6.3 - SERVIZIO DI TRASPORTO 26
6.6.4 - ACQUISTO E GESTIONE FARMACI 27
6.6.5 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE 27
6.6.6 - SERVIZIO DI COMUNICAZIONE 27
6.6.6 - SERVIZIO EMERGENZA 27

CAPITOLO 7 28
COMUNICAZIONE E ASCOLTO 28
7.1 RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI 28
7.2 ACCESSO ALLA STRUTTURA 28
7.3 PASTO IN STRUTTURA 29
7.4 INCONTRI CON I FAMILIARI 29
7.5 RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI OSPITI 29
7.6 MODALITÀ DI ESPOSIZIONE DEL RECLAMO 30

CAPITOLO 8 31
ALTRE INFORMAZIONI UTILI 31
8.1 VOLONTARIATO 31
8.2 TELEFONATE 31
8.3 FUMO 31
8.4 SMARRIMENTO OGGETTI/DEPOSITO IN CUSTODIA 32
8.5 ANIMALI IN STRUTTURA 32

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

8.6 TUTELA DELLA PRIVACY 32
8.7 NORME DI COMPORTAMENTO 32
CAPITOLO 9 33
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO 33
9.1 INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA 33
9.2 RISULTATI CONSEGUITI E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 35

CAPITOLO 10 35
DOCUMENTAZIONE, MODULISTICA E CONTATTI 35
10.1 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA ALLA CARTA DEI SERVIZI O SOTTOSCRITTA ALL'INGRESSO 35
10.2 DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE IN STRUTTURA 35
10.3 CONTATTI 36
10.4 NORMA CONCLUSIVA 36

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 | fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

CAPITOLO 1
LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta in Italia nella prima metà degli anni '90 con l'obiettivo di migliorare i rapporti tra la pubblica Amministrazione ed il cittadino, garantendo a quest'ultimo uno strumento di controllo e tutela nei confronti dei soggetti (pubblici o privati) erogatori di servizi. È stata poi richiamata, per il settore dei servizi sociali e socio-assistenziali, dalla L. 328/2000 quale requisito indispensabile per l'accreditamento e dall'art. 32 della L.R. Emilia Romagna 2/2003 quale strumento di comunicazione e trasparenza a disposizione dei cittadini. La Carta dei servizi ha assunto un ruolo strategico nella gestione del rapporto tra i soggetti istituzionali competenti, soggetto produttore dei servizi e utenti in quanto, seppure destinatari delle prestazioni oggetto di Contratto di Servizio, questi ultimi non rivestono la qualifica di parti contraenti. La previsione di eventuali obblighi inerenti al servizio affidato potranno essere fatti valere dal singolo utente per l'impegno che Società Dolce si assume con la stesura e pubblicazione della Carta dei Servizi e non direttamente per effetto degli obblighi contenuti nel contratto di servizio stipulato con l'Ente locale. In altri termini, attraverso la Carta dei servizi è possibile assicurare la corretta "triangolazione" fra Ente locale (soggetto committente), Società Dolce (soggetto produttore), di seguito anche detto Società Dolce, e utente del servizio (soggetto consumatore). In quest'ottica, la CdS non rappresenta solo uno strumento di comunicazione e trasparenza verso l'esterno, ma svolge anche un'importante funzione di tutela degli utenti, che saranno in grado di valutare - in modo diretto e autonomo - la qualità delle prestazioni ricevute e la loro coerenza con quanto promesso Società Dolce erogatore. Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco. La Carta dei Servizi, costituisce un vero e proprio contratto stipulato tra le parti.

1.2. PRINCIPI DEI SERVIZI

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, (DPCM 27-01-94), principi enucleati anche nel Codice Etico di Società Dolce.
L'erogazione del servizio è quindi ispirata ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Il servizio è erogato nel rispetto delle persone assistite e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, lingua, condizioni economiche, religione e opinioni politiche. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali socio-sanitarie della persona assistita.
Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) per ogni singola persona.

IMPARZIALITA'

Ogni comportamento nei confronti della persona assistita è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITA'

L'organizzazione del lavoro è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali tutelari, nel rispetto dei PAI: non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

PARTECIPAZIONE

Alle persone assistite e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al
miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra responsabili del servizio, familiari e ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Per questo il PAI è periodicamente aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale ed è condiviso con i familiari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona.
Efficienza ed efficacia del servizio erogato sono garantite grazie all'impiego di personale competente, qualificato e motivato, oltre che dall'utilizzo di procedure, strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

CAPITOLO 2
LA CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI DI SOCIETÀ DOLCE – STRUTTURA DI RAVENNA: FINALITÀ E MODALITÀ DI ACCESSO

2.1 - DEFINIZIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

La Casa Residenza per Anziani Non Autosufficienti (di seguito ""CRA Opera di Santa Teresa"") è la denominazione da DGR ER n. 514/09 e s.m.i. per identificare ed unificare le precedenti tipologie "Casa protetta" ed "RSA": si tratta pertanto di una struttura residenziale socio-assistenziale a rilievo sanitario che accoglie anziani-anche affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui-che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere,in condizioni di non autosufficienza caratterizzata da problematiche di diversa intensità legate a bisogni di natura assistenziale, sanitaria, socio-relazionale o ad alterazioni comportamentali conseguenti a deterioramento cognitivo, tali da non consentirne un'adeguata assistenza a domicilio.
La Casa Residenza fornisce agli anziani prestazioni di tipo:
− assistenziale (assistenza tutelare e di base)
− sanitario (assistenza medica ed infermieristica)
− socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione)
− alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, ecc.)
I servizi sono erogati da *équipe* formate da diverse figure professionali che operano in modo integrato.
Il servizio può accogliere gli anziani anche temporaneamente per "ricoveri di sollievo", di norma non superiori a 30 gg.

2.1.1 – SPECIFICHE DELLA TIPOLOGIA DI UTENZA

Nel caso dell'utenza relativa ai posti assoggettati a regime di accreditamento è il Distretto che, sempre nell'ambito della DGR ER n. 514/2009 e s.m.i. come al precedente Punto 2.1 ed in coerenza con la programmazione territoriale, individua la tipologia di utenza da inserire in struttura.
Per i posti a regime privato è prevista l'ammissione alla CRA di Società Dolce di Ravenna, comunque in coerenza e nel rispetto della DGR ER n. 514/2009 e s.m.i., di ospiti anziani, non autosufficienti di grado medio ed elevato che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere e idonei alla vita comunitaria, ove è condizione inderogabile per l'ammissione in Struttura che l'Ospite sia in grado di vivere in comunità, senza che da ciò, possano insorgere situazioni di pericolo per se stesso o per gli altri Ospiti della Struttura, con ciò escludendo quindi l'ammissione per utenti affetti da patologie psichiatriche attive, non compatibili alla vita comunitaria, ed infettive o, in generale, da condizioni sanitarie che comportino la necessità di cure mediche ospedaliere, ad eccezione degli Ospiti affetti da Alzheimer, demenze o deterioramento cognitivo, nonché utenti portatori di patologie ritenute non congrue o incompatibili con le finalità socio-assistenziali della struttura, con la tipologia dei servizi offerti o con la vita di comunità, con alterazioni comportamentali gravi quali, ad es. tentativi di fuga, con necessità di alta sorveglianza o di ambiente protetto, aggressività fisica e autolesionismo.

2.2 - LA PROCEDURA DI AMMISSIONE

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

Ci sono due percorsi per accedere ai servizi di ""CRA Opera di Santa Teresa"". Il primo, "pubblico", è quello coerente con le normative regionali in merito all'accesso alla rete dei servizi per anziani non autosufficienti e riguarda l'inserimento nella graduatoria per i posti sottoposti a regime di accreditamento e contrattualizzati con il Distretto (attualmente i posti, nel numero di 8, sono ancora in fase di iter di accreditamento); il secondo percorso, che definiamo "privato", riguarda coloro che desiderano avvalersi dei nostri servizi per i "posti a libero mercato" e quindi fuori dal regime di accreditamento e contrattualizzati con il Distretto. L'accoglienza di questa seconda tipologia d'utenza è resa possibile dal fatto che ""CRA Opera di Santa Teresa"" dispone di una quota significativa di posti non accreditati, quindi disponibili sul libero mercato (attualmente nr. 61 posti). Coloro che fossero interessati dovranno contattare il Servizio Gestione Ospiti e/o il Coordinatore Responsabile di Struttura per fissare un appuntamento conoscitivo.

Per richiedere l'accoglienza in ""CRA Opera di Santa Teresa"" secondo l'iter pubblico è necessario seguire questi passaggi:

- Domanda da parte dell'utente presentata all'Assistente Sociale, comunale, competente per territorio (segnalazione stato di bisogno).
- L'Assistente Sociale predispone la scheda sociale, allegando quella sanitaria compilata dal Medico Curante e l'ISEE del nucleo familiare e invia la pratica al SAA (Servizio Assistenza Anziani) corredata dalla documentazione prestabilita.
- Il responsabile del SAA, dopo la verifica della documentazione socio sanitaria da parte del Nucleo Integrato (Assistente Sociale e Coordinatrice Infermieristica) attiva l'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) per la valutazione multidimensionale dell'anziano.
- La valutazione dell'UVM prevede:

- l'esame della documentazione presentata da parte del Nucleo Integrato;
- la visita a domicilio o presso il Presidio Ospedaliero/Lungodegenza;
- l'utilizzo di schede di valutazione multidimensionale;
- la definizione del livello di non autosufficienza;
- l'assegnazione del punteggio B.I.N.A. (Breve Indice di Non Autosufficienza) con il quale si certifica lo stato di non autosufficienza;
- la predisposizione del progetto personalizzato di cura e assistenza.

Se per comprovati motivi di urgenza non fosse possibile effettuare la suddetta valutazione, la competente UVM dovrà provvedervi ai sensi della DGR 1206/2007 (Ricoveri di sollievo) e comunque entro 10 giorni dall'ammissione.

- Autorizzazione all'ingresso da parte del Responsabile del S.A.A., comunicata formalmente al Responsabile del Caso e alla famiglia, per il tramite del referente dalla stessa indicato e alla CRA che prenderà in carico l'utente.
- Oltre alla certificazione di non autosufficienza l'anziano dovrà presentare specifica documentazione sanitaria, della quale verrà informato dal servizio competente.

In caso di anziani o malati provenienti dal domicilio nei quali possa risultare difficile l'esecuzione degli accertamenti è indispensabile la dichiarazione del Medico di medicina Generale che attesti l'esenzione dell'utente da patologie infettive e parassitarie che controindichino la vita in comunità.

L'accettazione da parte di Società Dolce dell'utente è comunque subordinata alla sottoscrizione, da parte dell'utente stesso e del caregiver, di due documenti nei quali, accetta l'impegno alla corresponsione della retta nelle quantità e modalità indicate dal servizio inviante ed il consenso al trattamento dei dati personali sensibili ai sensi del Dlgs 196/2003.

Qualora l'utente abbia presentato al Comune una richiesta di integrazione della propria quota di contribuzione (retta), si applica quanto previsto dal Comune/Comitato di Distretto.

Opera di Santa Teresa si impegna ad attuare i contenuti dei rispettivi protocolli sull'accesso e presa in carico dell'utente e ad elaborare, dopo un periodo di osservazione e monitoraggio dei bisogni/problemi dell'ospite, il PAI con modalità e tempi indicati dalla normativa e dalle rispettive procedure interne.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

Nel caso invece del secondo percorso, quello in regime "privato" e quindi quello che riguarda coloro che desiderano avvalersi dei nostri servizi per i "posti a libero mercato", gli interessati dovranno rivolgersi direttamente al Coordinatore di Struttura.
L'ammissione nella CRA in regime privato avviene su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari, su segnalazione dei servizi sociali e/o sanitari competenti e di chiunque ne abbia interesse con il consenso dell'interessato. La struttura accoglie in regime residenziale sia per soggiorni definitivi, sia di breve periodo a scopo riabilitativo, di sollievo alle famiglie o convalescenza.
L'ammissione dell'Ospite in Struttura, dipende tassativamente dal giudizio e parere favorevole dell'équipe multidisciplinare di cui fanno parte il Medico di Struttura, il Coordinatore di Struttura, il Responsabile delle Attività Sanitarie ed il Responsabile delle Attività Assistenziali.
Entro sette giorni lavorativi dal momento dell'accoglienza in Struttura, verrà stipulato il relativo "Contratto di Assistenza".

Con l'attivazione dei n. 8 posti accreditati, la procedura di ammissione segue il percorso coerente con la normativa regionale in merito all'accesso alla rete dei servizi per anziani non autosufficienti per l'inserimento nella graduatoria per i posti sottoposti a regime di accreditamento e contrattualizzati con il Distretto di Ravenna, di cui all'inizio del capitolo.

2.3 - IL COLLOQUIO PRE-INGRESSO

il Coordinatore di Struttura effettua un colloquio con i familiari dell'ospite richiedente l'ingresso in Struttura, colloquio finalizzato ad una conoscenza reciproca: il Coordinatore di Struttura illustra ai parenti le caratteristiche del servizio e le metodologie assistenziali applicate, mentre la famiglia espone i propri dubbi, le aspettative, le richieste. Si tratta di una fase molto importante in cui sono i familiari della persona che si andrà ad assistere che sono "messi al centro". I familiari, inoltre, vengono accompagnati a visitare gli ambienti della struttura, in modo da poter acquisire maggiori elementi di giudizio per decidere se il servizio proposto può essere in grado di soddisfare le proprie esigenze. Nel caso i familiari e/o l'utente decidano in senso positivo, si passa alla fase relativa alla domanda di ammissione e, successivamente, alla sottoscrizione del contratto, fissando altresì data ed ora dell'ingresso.

2.4 - LA DOMANDA DI AMMISSIONE

L'ammissione dell'Ospite in Struttura è ispirato al principio di libera scelta dell'Ospite ed è subordinato all'esplicito consenso dell'interessato o di un suo familiare o del suo legale rappresentante (Tutore, Amministratore di Sostegno, Curatore), nonché alla completezza e alla veridicità della documentazione richiesta.
A tal fine è necessario presentare la "Domanda di Ammissione", comprensiva del "Questionario Sanitario", debitamente compilato a cura del Medico curante e del consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del D.L.gs. 196/2003 e s.m.i..
La modulistica di cui sopra è disponibile presso la portineria della struttura.
La domanda di ammissione è prevalentemente intesa per un'accoglienza a tempo indeterminato, ha validità 12 mesi e può essere rinnovata dal richiedente prima di ciascuna scadenza. La richiesta relativa alla permanenza temporanea dell'Ospite andrà concordata, al bisogno, con il Coordinatore di Struttura.

2.5 - DOCUMENTI DA PRODURRE

Ai familiari, secondo Procedura interna, è richiesto di produrre la seguente documentazione dell'ospite:
- Documento d'identità
- Codice fiscale
- Tessera elettorale
- Tessera sanitaria

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

– Invalidità civile (se l'anziano ne è titolare)
– Esenzione ticket
– Documentazione sanitaria
– Farmaci assunti (posologia ed orari)

Oltre ai documenti di cui sopra, l'Ufficio Amministrazione della CRA effettua l'elenco degli ausili sanitari che l'Ospite si porta in dotazione e fornisce una copia di questo elenco a RAA/RAS del reparto in cui l'Ospite sarà collocato - eventuali ausili sanitari portati successivamente saranno codificati da RAA/RAS e l'elenco integrativo, firmato dal familiare dell'Ospite, sarà trasmesso all'Ufficio Amministrazione della CRA. RAA/RAS provvederà ad applicare le etichette ai presidi portati dall'Ospite siano essi in dotazione personale o forniti dall'AUSL.
Tutta la documentazione, che può essere prodotta in originale od in fotocopia, sarà conservata a cura dell'amministrazione della struttura.

2.6 - LA VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI AMMISSIONE

Limitatamente ai posti in regime privato, l'ammissione dell'Ospite in Struttura dipende dal parere favorevole dell'équipe multidisciplinare - di cui fanno parte il Medico di Struttura, il Coordinatore di Struttura, il Responsabile delle Attività Sanitarie, il Fisioterapista ed il Responsabile delle Attività Assistenziali - che, accertati i requisiti richiesti, ne stabilisce l'idoneità.
Medico di Struttura può richiedere, se necessario, documentazione sanitaria ulteriore rispetto a quella standard e di cui al Punto precedente.
Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene inserito in lista di attesa, ordinata sia secondo il criterio cronologico della disponibilità del posto, sia secondo la condizione sociale, sia secondo l'urgenza.

2.7 – L'AMMISSIONE IN STRUTTURA E L'ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO

A seguito di valutazione positiva della domanda, verrà comunicata agli interessati la disponibilità del posto letto, anche al fine della decorrenza della retta di degenza.
Entro sette giorni lavorativi dal momento della comunicazione di disponibilità all'accoglienza, deve essere stipulato il relativo contratto.
L'assegnazione del posto letto e relativa stanza di degenza è stabilita dal Medico di Struttura, raccordandosi con il Coordinatore Responsabile di Struttura, il RAS e il RAA. Questi hanno facoltà di trasferire l'Ospite in una stanza diversa da quella assegnata con l'ingresso qualora ciò sia richiesto, dalle esigenze della vita comunitaria o organizzative della CRA, dandone preventiva informazione all'Ospite ed ai suoi familiari.
Qualora presentassero domanda di ammissione due persone conviventi, sarà il Coordinatore Responsabile di Struttura, in stretta collaborazione col Medico di Struttura, RAS e il RAA, a valutare il caso specifico.
Previ accordi con l'équipe multidisciplinare della CRA, gli ingressi degli stessi avvengono tendenzialmente dal lunedì al venerdì in orario compreso tra le ore 09:00 e le ore 11:00, anche al fine di favorire i casi di trasferimento da altra Struttura. Gli orari di cui sopra, nonché eventuali ampliamenti a giornate pre-festive e festive, sono comunque flessibili in base alle esigenze dei vari soggetti coinvolti.
Al fine della valutazione del benessere dell'ospite ed in ottica di reciprocità con lo stesso ed i suoi familiari, è previsto un periodo di prova/osservazione all'interno della Struttura della durata di un mese. Qualora la suddetta prova/osservazione dia esito negativo e sempre in ottica di reciprocità, il Coordinatore di Struttura, in collaborazione con il RAS, segnala motivatamente e per iscritto la circostanza alle persone e/o servizi interessati, al fine, e comunque nel massimo rispetto dell'obbligo di tutela dell'ospite, di valutare il conseguente invito al ritorno a domicilio o all'individuazione di una diversa struttura di accoglienza.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

Decorso positivamente il periodo di prova/osservazione, è facoltà dell'Ospite effettuare il cambio di residenza (con residenza presso al Struttura), nonchè l'eventuale cambio del Medico di base, funzione quest'ultima che verrà ricoperta dal Medico di Struttura.

2.8 L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

L'accoglienza dell'anziano in struttura, ma anche dei suoi familiari, è parte di un processo complesso di inserimento e integrazione dell'Ospite dove l'individuo prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella sua quotidianità sia dal punto di vista pratico-organizzativo, sia dal punto di vista psicologico-relazionale. Il momento dell'"ingresso" è poi quello in cui l'Ospite forma le sue impressioni (positive o negative che siano) sul luogo in cui viene inserito; più che l'efficienza e l'abilità del servizio, i fattori determinanti per la formazione di un positivo imprinting emotivo risultano invece essere quelli di tipo socio-relazionale. Inizia così un processo di conoscenza reciproca in cui da un lato l'anziano prende visione del nuovo ambiente in cui viene inserito: ambienti, persone, regole scritte e regole non scritte, e dall'altro l'équipe della CRA deve conoscere il nuovo soggetto sotto una molteplicità di punti di vista: carattere, abitudini, gusti, legami familiari e sociali. Il giorno dell'ingresso il Medico di Struttura ed il resto dell'équipe interdisciplinare cominceranno la presa in carico effettiva tramite colloqui ed interviste con l'utente e la sua famiglia, con lo scopo di acquisire tutte quelle informazioni utili ad organizzare l'intervento assistenziale in attesa che si possa definire il vero e proprio Progetto Assistenziale Individualizzato.

2.9 DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

Per i posti accreditati, si farà riferimento alle modalità indicate nel Contratto di Servizio.
Per i posti in regime privato, la dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite
- decesso
- dimissione disposta con preavviso da parte della struttura a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio
- scadenza dei termini per gli anziani su posto di sollievo, temporaneo in Rete, temporaneo su posto privato.

Al momento della dimissione la struttura restituirà tutti i documenti dell'anziano in originale (carta d'identità, tesserino sanitario, ecc) e, per gli anziani in procinto di essere presi in carico da un nuovo Servizio, produrrà una relazione socio-sanitaria con tutte le informazioni utili a garantire continuità assistenziale.
Al verificarsi del decesso dell'anziano rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri. L'Ufficio Amministrazione della CRA fornisce al riguardo, se richiesto, tutto il supporto necessario.
Per gli anziani che non hanno parenti, il servizio di onoranze funebri sarà attivato dalla Direzione della struttura, in collaborazione con gli uffici comunali competenti.
Sarà inoltre cura dei familiari provvedere al tempestivo sgombero della camera dagli effetti personali dell'anziano ed accordarsi con RAS e RAA per la restituzione all'Azienda USL degli eventuali ausili da essa forniti (se il posto occupato non era accreditato).
Altre specificità in merito al decesso sono contenute nella Procedura interna Accesso e Dimissioni Ospiti, consultabile presso la struttura.

CAPITOLO 3
PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 - CENNI STORICI

Opera di Santa Teresa del Bambino Gesù nasce il 25 gennaio 1928 dalla mente e dal cuore del sacerdote ravennate don Angelo Lolli.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

La sua è stata una missione coraggiosa: realizzare iniziative di Carità, rivolte al mondo del bisogno, della sofferenza, della solitudine.
Opera S.Teresa, ha gestito strutture socio- assistenziali e socio-sanitarie a carattere residenziale destinate ad Ospiti (prevalentemente anziani) non autosufficienti di grado lieve, medio ed elevato dove si vivono le relazioni e le attività quotidiane con una naturalezza domestica che fa chiamare queste col nome più dolce che possa essere attribuito a un luogo: "casa".
Il fine e quindi l'impegno di ieri e di oggi, anche attraverso altri soggetti gestori, è quello di dare agli Ospiti un ambiente che li accolga amorevolmente.
"La malattia, la miseria, hanno bisogno oggi e non domani. Non si può arrestarsi; e noi ci proponiamo di spostare il punto delle nostre aspirazioni e di portarlo avanti, più avanti ancora. Fin dove? Fin dove Dio vorrà."

Don Angelo Lolli

3.2 - LA *MISSION* DEL SERVIZIO

Società Dolce, alla quale è stata affidata, tra le altre, la gestione della Casa Residenza per Anziani non autosufficienti "Opera di Santa Teresa del Bambino Gesù", riconoscendo nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona, ispira ed orienta la propria attività ai principi indicati nella Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2 ed in particolare:

a) rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;
b) adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie;
c) promozione della formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale;
d) favorire l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa".

Nel rispetto di questi principi, Società Dolce risponde alle esigenze degli anziani non autosufficienti residenti sul territorio del Distretto di Ravenna, che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, progettando e realizzando servizi in grado di soddisfare le loro aspettative salvaguardandone la dignità personale, valorizzandone identità, storia e socialità ed arricchendo e valorizzando la rete dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.
"CRA Opera di Santa Teresa" di Ravenna ha individuato come propria *mission* quella di accogliere temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti di grado medio o elevato, per garantire un'adeguata assistenza socio-sanitaria finalizzata al mantenimento delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali. Valore guida per realizzare questa *mission* è la "Centralità della Persona", sia essa la persona assistita, un suo familiare e l'operatore.
Sulla base di questo valore, "CRA Opera di Santa Teresa" di Ravenna si prodiga per:

- fornire ospitalità ed adeguata assistenza alle persone anziane per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio alloggio e nucleo familiare;
- offrire un ambiente confortevole e stimolante, nel rispetto dell'autonomia individuale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro congiunti alla vita della struttura;
- mettere a disposizione gli strumenti e di metodologie adeguate a sostenere il lavoro d'équipe e l'approccio olistico alla persona e per valutare la rispondenza dei risultati alle attese degli utenti;
- favorire i rapporti degli ospiti con l'esterno e l'apporto del volontariato dei cittadini singoli o associati;
- garantire il collegamento con l'organizzazione dei servizi sanitari e socio-sanitari del Distretto, al fine di salvaguardare la continuità assistenziale;
- perseguire una politica di integrazione con il territorio al fine di produrre, in collaborazione con altri enti istituzionali, una risposta ai bisogni della comunità, nel suo interesse generale e per la promozione umana;

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

- garantire l'adeguatezza delle risorse umane al servizio erogato, tramite una pertinente ed efficace formazione in itinere, nella consapevolezza che l'impiego di personale qualificato e formato rappresenta il presupposto alla soddisfazione delle esigenze sempre in evoluzione degli utenti;
- promuovere la cultura della qualità;
- applicare le metodologie di gestione delle risorse umane (sostegno psicologico, valutazione del clima aziendale, valutazione delle prestazioni individuali, coinvolgimento sui programmi, sulla definizione degli obiettivi di servizio e sulla valutazione dello stesso) finalizzate a rendere tutti partecipi al progetto complessivo del Servizio.
- applicare la metodologia di lavoro dell'integrazione multidisciplinare**,** adottando un approccio alla persona di tipo globale e una metodologia che privilegia il lavoro di equipe e ove le diverse figure professionali modulano il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividono gli obiettivi e individuano comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari;

Il miglioramento continuo della qualità, finalizzato a garantire il miglior benessere degli Ospiti, è da sempre patrimonio di "CRA Opera di Santa Teresa" di Ravenna che si è dotata nel tempo di un'organizzazione, di procedure e istruzioni operative, di strumenti per:

- **individuare** le esigenze e le aspettative degli utenti / clienti e delle altre parti interessate;
- **stabilire** la politica e gli obiettivi per la qualità;
- **identificare** i processi e le responsabilità necessari per conseguire gli obiettivi per la qualità;
- **assicurare** le risorse necessarie per conseguire gli obiettivi per la qualità;
- **misurare** l'efficacia di ciascun processo;
- **attuare** azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi;
- **migliorare** continuamente l'efficacia del sistema di qualità.

Tutta l'organizzazione è partecipe al sostenimento del sistema di qualità; pertanto tutti gli operatori coinvolti si sentono impegnati in un miglioramento continuo della qualità del servizio e a dimostrare all'esterno (Utenti, i loro parenti, la Committenza, i fornitori, gli Enti Istituzionali, ecc.) e all'interno (Organi di Società Dolce) la capacità del Servizio di soddisfare le esigenze del "cliente", dell'organizzazione, delle normative cogenti e di operare al miglioramento delle prestazioni in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.
L'intera *équipe* della "CRA Opera di Santa Teresa" di Ravenna si riunisce periodicamente per condividere, ridiscutere ed aggiornare la *mission* del servizio e per redigere un documento programmatico, denominato "Progetto di Struttura", consultabile in struttura.

3.3 - IL SISTEMA ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO

Società Dolce si è dotata di un sistema, generale e specifico della CRA, di Procedure, di Istruzioni Operative, dei Sistemi di Qualità ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 e UNI 10881, della SA8000 nonchè di altri documenti al fine di poter mantenere applicato costante il rispetto dei principi ispiratori del servizio e di poter perseguire con qualità, continuità, efficacia ed efficienza la *mission* sopra identificata e così rispondere in modo adeguato alle esigenze dell'utenza, dei familiari e dei caregiver in generale nonché dei soggetti portatori di interesse, pubblici e privati.
Il sistema documentale di cui sopra è consultabile in struttura.

3.4 DESCRIZIONE DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI SOCIETÀ DOLCE

3.4.1 - TIPOLOGIA DI SERVIZIO OFFERTA

Presso la Casa Residenza Anziani Opera di Santa Teresa è possibile usufruire di diversi servizi:

- servizio residenziale per ricoveri a lungo termine ex DGR ER 514/2009 e s.m.i.;
- servizio di ricoveri di sollievo ex DGR ER 1206/2007 e ex DGR ER 273/2016;
- servizio di ricoveri di sollievo in rete ex DGR ER 1206/2007 e ex DGR ER 273/2016;

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 | fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

- servizio di ricoveri temporanei
- servizio di ricoveri temporanei in rete ex dimissioni ospedaliera.

3.4.2 - ARTICOLAZIONE DEI POSTI ED ORGANIZZAZIONE PER NUCLEI

La CRA dispone complessivamente di n. 69 posti residenziali per l'assistenza socio-sanitaria, erogata in forma residenziale a lungo termine, in favore di anziani certificati non autosufficienti.
Il continuo confronto delle nostre risorse umane con i soggetti pubblici di riferimento (Ausl e SIC) assicura la coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito distrettuale, assicurando altresì l'adattamento conseguente delle scelte gestionali ed organizzative sulla base dell'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito territoriale di riferimento e delle indicazioni contenute nella programmazione territoriale.
Sempre sulla base della programmazione socio-sanitaria sono possibili, in base a accordi territoriali con le Istituzioni competenti e compatibilmente con le disponibilità della Struttura al momento della richiesta, ricoveri per accoglienza residenziale temporanea ex dimissioni ospedaliera (riservati a ricoveri temporanei di norma limitati ad una permanenza non superiore ai 30 gg.) e ricoveri per accoglienza residenziale di sollievo ex DGR ER 1206/2007 e ex DGR ER 273/2016 .
Allo stato attuale l'offerta è di n. 69 posti, dei quali nr.61 in regime di offerta privata (a libero mercato), mentre sono stati attivati in regime di accreditamento n. 8 posti (per i quali "CRA Opera di Santa Teresa" di Ravenna ha ottenuto specifica autorizzazione). Per i n. 8 posti accreditati, chiunque si trovasse nelle condizioni di bisogno tali da ricorrere al servizio residenziale di lungo termine della CRA accede al servizio su posto privato, finché non acquisisce il diritto a transitare su posto accreditato in base a graduatoria tenuta dal Servizio Assistenza Anziani.
E' prerogativa della Committenza istituzionale (Comuni del Distretto di Ravenna e Azienda USL della Romagna), comunque di concerto con il soggetto Gestore, modificare il numero di posti residenziali accreditati messi a disposizione dal Gestore, così come la loro articolazione. In particolare ogni variazione (incremento o diminuzione) del numero complessivo di posti letto e/o di trasformazione di posti residenziali per accoglienza residenziale a lungo termine in posti residenziali di accoglienza temporanea potrà essere effettuata, su formale richiesta avanzata dalla Committenza, in ragione della programmazione approvata annualmente dal Comitato di Distretto nell'ambito del Piano di Zona della Salute e del Benessere Sociale.
Gli anziani della CRA sono accolti all'interno di due nuclei: il nucleo è definito come un insieme di anziani che viene assistito da un gruppo stabile di Operatori Socio Sanitari e coordinato dal Responsabile delle Attività Assistenziali di Nucleo (RAA).
Il nucleo (di norma da venti a trenta posti letto) è una forma di organizzazione che è stata introdotta per ridurre la complessità della struttura, per evitare la spersonalizzazione della cura agevolando la conoscenza dell'anziano ospite e favorendo l'instaurarsi di relazioni efficaci, tanto con la persona assistita quanto con i suoi familiari.
Il nucleo, oltre che proprio personale assistenziale, dispone anche di specifici ambienti dedicati: la sala da pranzo, un piccolo soggiorno, il bagno assistito.
L'assegnazione di un anziano ad un nucleo è effettuata dall'équipe della struttura sulla base della valutazione delle condizioni dell'anziano stesso e delle caratteristiche del posto letto in quel momento disponibile.
Nell'evolversi delle condizioni psicofisiche degli ospiti è possibile che si effettuino cambiamenti di posto letto o di nucleo finalizzati ad una migliore risposta assistenziale e sanitaria ai bisogni dell'utente. Anche in questo caso é l'équipe multidisciplinare a valutare la destinazione più adeguata, sempre tenendo conto delle eventuali esigenze e/o preferenze della persona assistita.
E' possibile e molto gradita la personalizzazione della camera con piccoli elementi di arredo ed ornamento (quadri, fotografie, ecc.) con l'unico vincolo del rispetto degli eventuali compagni di camera e delle esigenze assistenziali e sanitarie del personale. Tutte le camere sono predisposte per allacciamento di TV e l'intera struttura è dotata di efficiente sistema di raffrescamento. Per quanto riguarda l'uso del telefono, ogni reparto è dotato di apparecchio telefonico senza fili per permettere a chiunque di essere contattato dai propri cari e sistema Wi-Fi.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

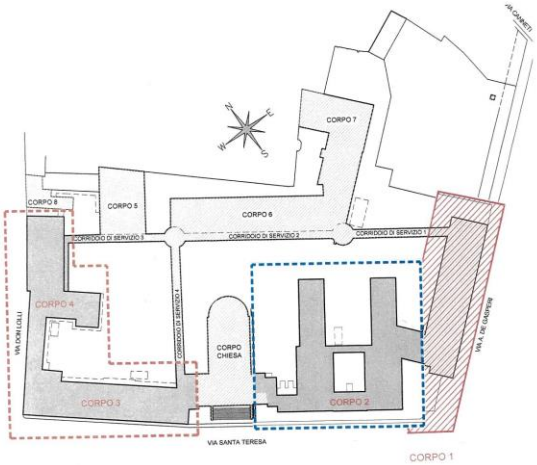
3.4.3 - DOVE SI TROVA E CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Casa Residenza per Anziani di Ravenna (CRA) Opera di Santa Teresa è sita in via don Angelo Lolli n. 18, nei corpi 3 e 4 del fabbricato, costituita da due nuclei (Nucleo Santa Teresa, al primo piano e Nucleo SS. Angeli Custodi, al secondo piano).

Essa è raggiungibile in

- Auto : autostrada A14 , casello di Ravenna; varie strade statali e provinciali;
- Autobus (fermata nelle immediate vicinanze),
- Treno: linee ferroviarie Ravenna-Bologna, Ravenna-Ferrara e Ravenna Rimini, stazione di Ravenna.

La Casa Residenza per Anziani di Ravenna (CRA) Opera di Santa Teresa ha sede in una serie di edifici collegati fra loro, come sotto rappresentato in planimetria.



L'assetto strutturale della CRA (che si trova nel primo e nel secondo piano dei corpi 3 e 4), è così definito:

- la capacità ricettiva massima attuale è di 69 posti, con un'organizzazione degli spazi, delle attività e delle prestazioni nei seguenti due nuclei:
  - Santa Teresa (primo piano corpi 3 e 4), che ha una capacità ricettiva di 31 posti letto (vedere planimetria disponibile in Sede);
  - SS. Angeli Custodi (secondo piano corpi 3 e 4), che ha una capacità ricettiva di 38 posti letto (vedere planimetria disponibile in Sede;

  garantendo un clima domestico, la personalizzazione degli interventi ed il rispetto delle esigenze degli ospiti;
- come evidenziati nelle planimetrie degli allegati 1 e 2, le camere da letto sono a uno o a due posti; quelle ad un posto sono caratterizzate da una superficie utile minima di mq. 12 mentre quelle a due posti la superficie utile è di mq. 18; in ogni caso le camere sono organizzate ed avere dimensioni tali da favorire la mobilità, la manovra e la rotazione di carrozzine ed altri ausili per la deambulazione;
- la dotazione di posti letto in camera singola nel nucleo S. Teresa è pari al 40% mentre nel nucleo SS. Angeli Custodi è pari al 20%, come da autorizzazione al funzionamento della CRA e in accordo con il DGR ER 664/2017;
- sono presenti servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza, di dimensioni tali da permettere l'ingresso e la rotazione delle carrozzine almeno in ogni camera a due posti e ogni due camere singole per quanto concerne il nucleo S. Teresa (primo piano dei corpi 3 e 4) mentre questi sono conformi a quanto previsto nell'autorizzazione al funzionamento della CRA ed in accordo con il DGR ER 664/2017 per quanto concerne il nucleo SS. Angeli Custodi (secondo piano dei corpi 3 e 4);
- sono disponibili campanelli di chiamata di allarme in tutti i servizi igienici e in tutti i posti letto;
- sono presenti locali comuni, anche ad uso polivalente, da destinare a soggiorno, attività occupazionali, esercizio di

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

culto;

- sono presenti almeno due servizi igienici, di cui almeno uno attrezzato per la non autosufficienza, collegati agli spazi comuni;
- sono presenti, per la movimentazione verticale:
  - un ascensore, che collega il 1° e il 2° della CRA;
  - un primo montalettighe che collega il piano terra con il 1° e il 2° piano del corpo 3;
  - un secondo montalettighe che collega il piano terra con il 1° e il 2° piano del corpo 4;
- è definito come si assicurano le funzioni di accoglienza e informazione ai visitatori;
- è presente un impianto di illuminazione notturna e la disponibilità di apparecchi televisivi nelle camere;
- i locali destinati alla erogazione di servizi e prestazioni non obbligatorie sono a norma con le disposizioni vigenti;
- i locali lavanderia e guardaroba, cucina e dispensa, uffici sono adeguati alle modalità organizzative adottate per il servizio;
- sono presenti un locale per il deposito della biancheria sporca e un locale per il deposito della biancheria pulita per ciascun nucleo, quindi per ogni piano;
- è presente un'area verde esterna accessibile e fruibile dagli ospiti;
- è presente un locale adibito a camera ardente;
- nei servizi di nucleo sono presenti i seguenti spazi:
  - soggiorno;
  - zona pranzo;
  - locale di servizio per il personale con servizio igienico;
  - angolo scaldavivande e per bevande calde o dispensatore di snacks e bevande;
  - bagno assistito idoneo a garantire la privacy della persona assistita;
  - locale per vuotatoio e lavapadelle;
  - locale deposito carrozzine;
- sono altresì presenti locali che consentono attività di piccolo gruppo e/o gli incontri tra utenti e conoscenti/familiari;
- sono presenti, per l'erogazione delle prestazioni ed attività sanitarie:
  - locale per ambulatorio;
  - servizio igienico;
  - palestra dotata di attrezzature ed ausili, con relativo deposito;
  - locale deposito per attrezzature, carrozzine, materiale di consumo, etc
  - armadiatura chiusa a chiave idonea alla conservazione dei farmaci.

Tutti i locali sopraindicati, destinati ad attività o vita collettiva (soggiorni e sale da pranzo), sia generali che di nucleo, sono di dimensioni adeguate alla capacità ricettiva massima prevista per la struttura.
La struttura è inoltre dotata di spogliatoi e servizi ad esclusivo uso del personale.
Gli impianti tecnologici presenti sono:

- una cucina con moderne attrezzature, comprendente magazzini per il deposito delle derrate e celle frigorifere per la conservazione degli alimenti;
- una centrale termica per l'alimentazione degli impianti di riscaldamento e la produzione di acqua calda;
- un impianto di raffrescamento.

CAPITOLO 4
STAFF MULTIDISCIPLINARE E METODOLOGIA DI LAVORO

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 | fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

4.1 PRINCIPALI FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN STRUTTURA

Le figure professionali, impegnate nell'erogazione del servizio socio-assistenziale e sanitario, che compongono l'Equipe Interdisciplinare sono le seguenti:
- Coordinatore Responsabile di Struttura
- Medico di struttura
- Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS)
- Responsabile delle attività assistenziali di nucleo (RAA)
- Infermiere
- Fisioterapista
- Operatore socio sanitario – OSS
- Animatore
- Psicologo

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e rendono le proprie prestazioni in regime di dipendenza funzionale dal Gestore (Società Dolce), che garantisce in questo modo una responsabilità gestionale unitaria del Servizio.

4.2 METODOLOGIA DEL LAVORO INTERDISCIPLINARE

L'approccio metodologico interdisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione per ogni anziano di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.
Il PAI è dunque lo strumento nel quale si sostanzia la *mission* del servizio (la centralità della Persona), declinata nello specifico degli interventi rivolti a ciascun anziano e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura. La stesura e realizzazione del PAI vede impegnate tutte le figure professionali dell'*équipe* ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua interezza e, su tali presupposti, di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere. Ma per arrivare ad una elaborazione del PAI coerente con i bisogni della persona assistita occorre che la stessa sia sottoposta ad una valutazione multidisciplinare geriatrica, effettuata dalla Unità di Valutazione composta dal Medico di Struttura, dal Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS), dal Responsabile delle attività assistenziali di nucleo – (RAA) e da OSS Tutor e Infermiere.

La valutazione multidisciplinare geriatrica, in termini generali, ha l'obiettivo di definire in modo complessivo lo stato di salute di una persona anziana mediante l'utilizzo di strumenti di valutazione validati in grado di garantire un'analisi accurata delle capacità funzionali e dei bisogni che la persona anziana presenta a vari livelli:

- livello biologico e clinico (stato di salute, segni e sintomi di malattia, livelli di autonomia, ecc.);
- livello psicologico (tono dell'umore, capacità mentali superiori, ecc.);
- livello sociale (condizioni relazionali, di convivenza, situazione abitativa, economica, ecc.);
- livello funzionale (disabilità, ovvero la capacità di compiere uno o più atti quotidiani come lavarsi, vestirsi, salire le scale, ecc.).

La valutazione multidisciplinare geriatrica guarda al malato e non tanto alla malattia e quindi tiene conto delle carenze, ma anche delle risorse residue dell'anziano e presuppone la necessità di una collaborazione tra diverse figure professionale dell'équipe, al fine di analizzare in modo completo gli ambiti in cui il soggetto anziano può presentare carenze e individuare le possibilità di intervento.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

Le figure professionali coinvolte nel processo di elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) si riuniscono sistematicamente per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita" finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere compatibile con le condizioni dell'anziano ed il più aderente alle sue capacità e abitudini. La logica che regge questo lavoro è quella dell'approccio interdisciplinare: i componenti l'équipe si inter-relazionano fra loro mettendo in comunione le loro specifiche competenze al fine di arrivare alla definizione di un Progetto assistenziale condiviso. Ma questo livello di condivisione non è sufficiente. Il concetto di centralità della Persona impone, infatti, che l'anziano non sia oggetto di progettazione, ma egli stesso con la sua famiglia, deve essere coinvolto in questo processo, affinché le decisioni non siano prese sopra di lui (o nonostante lui) ma con lui e con i suoi cari, condividendo ogni scelta assistenziale nell'ambito di una vera e propria relazione di cura. Per questo la persona anziana e la sua famiglia vengono costantemente informate, poste in condizione di effettuare scelte consapevoli e sono invitate a prendere parte al momento in cui si definisce il PAI.

CAPITOLO 5
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE

I servizi di seguito descritti sono erogati da un insieme di figure professionali. La "CRA Opera di Santa Teresa" garantisce il rigoroso rispetto dei requisiti quali-quantitativi di personale fissati dalla normativa regionale di riferimento, e nello specifico:

- **DGR ER 514/2009** (20.04.2009) – Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari.
- **DGR ER 715/2015** (15.06.2015) – Integrazione e modifiche al DGR 514/2009 in materia di accreditamento.
- **DGR ER 664/2017** (22-05.2017) – Prime misure di aggiornamento di strumenti e procedure relative ai servizi sociosanitari. Integrazioni e modifiche alla DGR n. 564/2000 e DGR 514/2009.
- Ogni norma che aggiorni e/o modifichi i riferimenti su indicati

5.1 ASSISTENZA MEDICA E MEDICO-SPECIALISTICA

Il Medico di Struttura svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli anziani inseriti nel servizio; le visite mediche e gli accertamenti diagnostici si effettuano con cadenze variabili sulla base della valutazione medica delle condizioni sanitarie dell'anziano.
Il Medico riveste inoltre funzioni di indirizzo complessivo e di verifica delle attività e delle risorse sanitarie della struttura.
Il servizio è garantito, sulla base dell'attuale capienza della Struttura, per almeno n. 14 ore settimanali complessivi per entrambi i Nuclei e gli orari di visita sono affissi in ogni Nucleo della CRA.
L'assistenza medico-specialistica è garantita dai presidi pubblici e privati esterni alla struttura. E' possibile inoltre attivare visite specialistiche presso la struttura tramite i Poliambulatori attivi nel Distretto sanitario territorialmente competente, limitatamente alle branche specialistiche operanti. Su richiesta ed a carico dei familiari, è consentito l'accesso alla struttura di qualunque medico specialista, previa informazione al Medico di Struttura.
Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte dal Medico di Struttura vengono prenotate tramite servizio CUP e viene organizzato dalla CRA il trasporto più adatto alla condizioni della persona anziana.
I familiari, che saranno comunque avvisati per conoscenza, potranno anche attivarsi per un accompagnamento autonomo.
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. È sempre opportuno lasciare in Struttura il minimo indispensabile ed un cambio completo per l'eventuale ricovero.

5.2 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

L'infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli Ospiti in relazione agli aspetti dell'assistenza generale infermieristica. In particolare l'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche e la segnalazione al Medico di Struttura di variazioni nello stato di salute degli Ospiti. È tenuto al rispetto delle procedure, degli specifici protocolli previsti ed alla corretta gestione degli strumenti informativi.
L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni da personale in possesso di idoneo titolo di studio e specifica preparazione nella assistenza geriatrica, in quanto il paziente anziano necessita di un approccio particolare anche nell'erogazione della terapia.
Gli infermieri assistono il Medico di Struttura nel giro visita giornaliero ed in tutte le altre attività ove richiesto, ad esempio le trasfusioni ematiche, il posizionamento di sondini nasogastrici ecc. L'attività si esplica principalmente nella somministrazione delle terapie secondo programma, nelle medicazioni, nei prelievi per gli esami e relativo invio al laboratorio analisi, nella rilevazione dei parametri vitali ed esecuzione di elettrocardiogramma e nel posizionamento di presidi sanitari.

5.3 ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'assistenza riabilitativa viene erogata attraverso la figura del Fisioterapista, operatore dell'area sanitaria che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della motricità.
Il Fisioterapista elabora, eventualmente in accordo col Medico Fisiatra e/o Geriatra, la definizione del programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi ed ausili, addestra l'OSS all'uso e ne verifica l'efficacia. L'assistenza riabilitativa comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo.
I trattamenti riabilitativi sono programmati su prescrizione formulata dal Fisiatra e/o dal Medico di Struttura in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può eventualmente trarre dagli interventi. La valutazione del Medico seleziona quindi l'ambito di intervento del Fisioterapista rispetto all'insieme degli anziani inseriti in struttura e ne delinea obiettivi ed interventi, che sono recepiti nell'ambito del PAI dell'anziano.

5.4 ASSISTENZA DI BASE

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente, favorendone il benessere e l'autonomia.
L'assistenza di base è effettuata da Operatori Socio Sanitari (OSS), dotati di specifico titolo professionale, che operano garantendo un'attenta rilevazione del bisogno ed il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane (ad esempio igiene personale, assunzione dei pasti, ecc).
Gli Operatori socio sanitari partecipano inoltre alla corretta registrazione e compilazione degli strumenti informativi di propria competenza.
Il gruppo di Operatori socio sanitari, all'interno di ogni nucleo, collabora inoltre ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue e al recupero funzionale, realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, attivando relazioni di aiuto con l'utente e la famiglia.
Ogni nucleo è coordinato da un Responsabile delle attività assistenziali di nucleo (RAA), cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli Operatori socio sanitari.
Il RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri. E' il riferimento per tutte le notizie relative all'accudimento degli ospiti e la figura a cui rivolgersi preferibilmente per le informazioni di carattere assistenziale.

5.5 ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

L'Animatore è la figura professionale che, all'interno dell'équipe, svolge un'attività finalizzata alla promozione dei processi di partecipazione ed inserimento degli utenti nel contesto sociale. L'Animatore pianifica ed attua, in modo espressivo, creativo e comunicativo, attività di tipo culturale, di intrattenimento, di orientamento, di stimolazione cognitiva a livello individuale e di gruppo.
Nello specifico, l'Animatore opera per conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o recupero dell'identità personale; aiutare a scoprire nuove capacità e abilità sopite o dimenticate; stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto in sé stessi e nei confronti degli altri.
Le tecniche ed i laboratori che gli animatori al servizio di "CRA Opera di Santa Teresa" impiegano prevalentemente, anche attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione della vita e delle biografie individuali, sono:

- l'arteterapia;
- la stimolazione cognitiva:
- la terapia della reminiscenza;
- il laboratorio cognitivo alimentare;

L'inserimento dell'anziano in questi laboratori avviene, naturalmente, sulla base della di quanto stabilito all'interno del PAI.
Viene affisso in bacheca un piano delle attività di animazione quotidiane e verrà redatto un programma per le uscite e gite all'esterno della struttura, e le famiglie saranno messe al corrente di tale programma.
Vengono altresì festeggiati i compleanni degli ospiti e gli eventi civili e religiosi previsti dal calendario annuale.
Alle iniziative i familiari possono partecipare liberamente. Sono previste almeno due uscite/gite all'anno.

5.6 CONSULENZA PSICOLOGICA

Lo Psicologo, nella Casa-residenza per anziani non autosufficienti con intervento al bisogno, ha la funzione prioritaria di sostenere gli utenti ed i loro familiari, fornendo loro supporto emotivo, psicologico e relazionale in relazione a quanto previsto dai PAI. Inoltre, struttura interventi di supervisione, di supporto e di prevenzione del burn–out in favore degli operatori, favorendo, ove richiesto, la realizzazione di corsi per i caregiver e la conduzione di gruppi di sostegno e di auto-mutuo.

5.7 ASSISTENZA RELIGIOSA

Nel rispetto per le convinzioni religiose di ogni Ospite, viene assicurata l'assistenza religiosa.
La Messa viene celebrata quotidianamente nella chiesa della Comunità di Sacerdoti anziani "Casa San Giuseppe", la domenica e nelle feste, nella chiesa principale.
Vengono proposte dai volontari, dagli anziani od operatori altre iniziative come la recita del S. Rosario.
Gli Ospiti che professano religioni diverse dalla cattolica possono segnalare i riferimenti utili per i contatti con ministri di altri culti.

5.8 IL COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

La funzione di coordinamento del servizio è svolta da una persona che, sulla base di una specifica formazione e di un curriculum professionale adeguato, anche in ambito organizzativo e manageriale, assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti dal punto di vista bio-psico-sociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Il Coordinatore Responsabile di Struttura concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, risponde

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari.

CAPITOLO 6
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO ALBERGHIERO

6.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione della "CRA Opera di Santa Teresa" è affidato a un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva, che adotta procedure per il rispetto dei principi di salubrità ed igienicità (H.A.C.C.P.), e che prepara i pasti avvalendosi di una cucina esterna, recentemente implementata e dotata di modernissime attrezzature. La Ditta fornisce altresì la consulenza dietetica per diete personalizzate ed una supervisione del servizio da parte di un Responsabile.
Il menù, diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su 4 settimane, offre la scelta fra: due primi, due secondi, due contorni, formaggi e frutta fresca e cotta. Possibilità di scelta anche fuori menù fra una varietà di formaggi e salumi. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali – nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio - o di prescrizioni dietetiche da comunicarsi al RAA del nucleo. I menù sono affissi presso i reparti e le relative sale da pranzo. Il servizio di ristorazione garantisce la preparazione di piatti per coloro che hanno difficoltà di masticazione e/o deglutizione e la preparazione di diete semiliquide. I pasti vengono serviti indicativamente ai seguenti orari:

colazione dalle h 07,00 in avanti;

pranzo alle h 12,00;

merenda alle h 16,00;

cena alle h 18,30.

E' possibile portare agli Ospiti in struttura alimenti provenienti dall'esterno. I prodotti devono essere industriali o di produzione artigianale che possa certificarne la provenienza e non casalinghi. Se si portano dolci o doni alimentari è opportuno comunicarlo al personale in servizio per conoscenza. E' necessario informare sempre il personale prima di offrire cibo agli altri ospiti presenti in struttura a causa di eventuali patologie incompatibili con i cibi in questione.

6.2 SERVIZIO DI PULIZIA

La pulizia e l'igienizzazione dei locali sono effettuate secondo modalità e programmi definiti per ogni singola tipologia d'ambiente e previsti da apposito Piano Lavori, dove sono precisati anche i controlli sulla qualità del servizio da effettuarsi da parte Società Dolce. Il servizio è attivo 7 giorni su 7, ed il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è parametrato su specifici standard di servizio.
La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite all'interno di uno specifico programma ed al bisogno.

6.3 SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

"CRA Opera di Santa Teresa" offre un servizio di lavanderia esterna a ditta specializzata del settore, per quanto riguarda la biancheria ospiti per la biancheria piana e da bagno, e guardaroba interno.
Prima dell'ammissione viene consegnato all'Ospite un elenco indicativo di capi di biancheria e abbigliamento di cui si consiglia la dotazione**.** Si sconsigliano indumenti con tessuti delicati o che comportino particolari procedure di lavaggio o di pulitura, considerando che la lavanderia procede con un lavaggio che consente la sterilizzazione.
Lavanderia esterna

- ritiro, lavaggio, asciugatura, stiratura della biancheria personale degli ospiti, ogni volta che occorre;
- piccole riparazioni;

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

- consegna entro tre giorni dal ritiro;
- risarcimento dei danni arrecati ai capi di vestiario per responsabilità accertata dei macchinari o del personale.
- biancheria da letto di tipo nuovo, ignifuga, morbida e confortevole per la prevenzione delle piaghe;
- cambio della biancheria da letto ogni volta che occorre ed almeno una volta alla settimana.

Guardaroba interno

- segnatura dei capi personali (da parte della RAA);
- piccole riparazioni;

6.4 SERVIZIO DI CENTRALINO-RECEPTION

E' presente un servizio di centralino-reception i cui orari di apertura sono definiti dalla Direzione della struttura ed indicati all'ingresso della stessa.
Svolge compiti di informazione e fornisce le modalità d'accesso ai reparti, indicando ai visitatori il nucleo dove sono ricoverati gli ospiti. Il servizio gestisce e smista il traffico telefonico in entrata ed in uscita e fornisce informazioni di carattere generale inerenti la struttura e gli altri servizi gestiti da Società Dolce. Al di fuori degli orari di apertura il traffico telefonico è indirizzato automaticamente all'interno della struttura.
Il servizio controlla altresì, tramite monitor, gli accessi esterni e provvede all'apertura e chiusura dei cancelli mediante comando remoto.

6.5 FUNZIONI AMMINISTRATIVE

Le funzioni amministrative sono svolte dall'Ufficio Amministrativo della CRA in collaborazione con l'Ufficio Amministrazione, Finanza, Controllo e Personale della Sede Centrale e sono principalmente la gestione del Bilancio nelle voci di entrata (incasso rette) e di uscita (pagamenti), le comunicazioni con gli Enti Istituzionali, la tenuta del registro delle presenze degli Ospiti.
In vista dell'ingresso di un nuovo utente, l'ufficio assiste i parenti, una volta concessa l'autorizzazione all'ingresso, per quanto attiene all'espletamento delle pratiche necessarie.
Fornisce, a richiesta, tutte le dichiarazioni e certificazioni necessarie e provvede annualmente all'inoltro della dichiarazione del permanere dell'inabilità, al fine del mantenimento delle relative indennità. In generale viene supportato l'esercizio dei diritti legali degli utenti ad es. facoltà di esercizio delle disposizioni testamentarie, consenso informato sulle prestazioni sanitarie, aspetti pensionistici e previdenziali, provvidenze economiche e ausili, etc., anche in collaborazione con i familiari. Alle scadenze di legge, invia dichiarazione della spesa sanitaria sostenuta dall'Ospite, ai fini della dichiarazione dei redditi. Svolge anche funzioni di ufficio relazioni con protocollo ed archiviazione, sia di atti amministrativi, sia di documentazione riguardante gli ospiti.
Mediante fattorino si provvede a: ritiro quindicinale dei farmaci presso la farmacia ospedaliera, acquisto dei medicinali di fascia C, prenotazioni esami di laboratorio e visite specialistiche, consegna e ritiro dei referti.

6.6 ALTRE PRESTAZIONI PREVISTE

6.6.1 - SERVIZIO DI CURE ESTETICHE

Il servizio di parrucchiere-barbiere viene erogato da professionisti del settore, anche volontari, con cadenza di norma settimanale. L'eventuale accesso a questo tipo di prestazione viene concordato con la RAA ed il costo relativo, per i posti a regime privato, non è ricompreso nella retta, ad eccezione che si tratti di prestazioni eseguite da volontari.
Per i posti in regime di accreditamento il costo relativo è ricompreso nella retta, qualora non si tratti di prestazioni attivate su richiesta dell'utente e/o del familiare, sulla base delle necessità e delle abitudini personali, nel qual caso sono prestazioni a pagamento.

6.6.2 - SERVIZIO DI PODOLOGIA

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

All'Ospite viene reso disponibile un servizio di podologia, erogato in struttura, con frequenza di norma mensile, da professionista in possesso di specifico titolo abilitante. Si accede a questo servizio sulla base di specifiche necessità di carattere sanitario: quindi sarà l'infermiere (insieme al RAA) a stabilirne l'accesso, il cui costo, per i posti a regime privato, non è compreso nella retta.
Per i posti in regime di accreditamento il costo relativo è ricompreso nella retta qualora non si tratti di prestazioni attivate su richiesta dell'utente e/o del familiare, sulla base delle necessità e delle abitudini personali, nel qual caso sono prestazioni a pagamento.

6.6.3 - SERVIZIO DI TRASPORTO

L'Azienda USL assicura i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati di anziani non autosufficienti ospitati nella struttura, certificati allettati o non trasportabili con mezzi ordinari dal Medico di Struttura, secondo quanto definito dalla normativa vigente, oltreché i trasporti previsti a carico del Servizio Sanitario per target specifici di pazienti (pazienti dializzati, pazienti oncologici e pazienti che devono seguire protocolli sanitari prescritti dall'azienda sanitaria in fase di dimissione. Per tali tipologie di trasporti e limitatamente ai posti in regime di accreditamento i costi sono a carico dell'Azienda USL.
La struttura garantisce, senza oneri aggiuntivi per gli utenti, tutti gli altri trasporti sanitari (es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione. Altri tipi di trasporto (visite per l'invalidità civile, commissioni, esigenze personali, ecc) saranno valutate ed eventualmente tariffate di volta in volta secondo disponibilità.

6.6.4 - ACQUISTO E GESTIONE FARMACI

La struttura provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal Medico di Struttura. I costi relativi ai farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario ed i ticket dovuti per prestazioni sanitarie, saranno rimborsati dai familiari degli ospiti: saranno allegati ricetta medica e/o scontrino fiscale comprovante l'acquisto o ricevute di pagamento dei ticket.
"CRA Opera di Santa Teresa" provvede inoltre alla conservazione e somministrazione dei suddetti farmaci, dotandosi di apposita procedura consultabile presso la struttura.

6.6.5 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con aziende esterne.
La segnalazione di eventuali guasti può essere effettuata da chiunque (personale, anziani, familiari) rivolgendosi al Coordinatore Responsabile di Struttura o alle RAA. Il servizio di manutenzione eseguirà gli interventi con priorità e tempi di intervento variabili in base all'urgenza, rilevanza e contenuto delle segnalazioni ricevute, anche in relazione alla necessità di rivolgersi a fornitori esterni (aziende, artigiani, ecc).

6.6.6 - SERVIZIO DI COMUNICAZIONE

La "CRA Opera di Santa Teresa", per valorizzare una buona comunicazione, offre un servizio di comunicazione attraverso uno spazio dedicato ai familiari che potranno usufruire di un'apposita bacheca e, per le situazioni più problematiche o per comunicazioni particolari, Coordinatore Responsabile di Struttura e le Raa ricevono i familiari in

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 | fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

un giorno prestabilito. La RAA è presente tutte le mattine per affrontare eventuali situazioni di emergenza/urgenza o diverse necessità.
La CRA, con diverse forme di comunicazione, garantisce costanti aggiornamenti sulle iniziative e sulle diverse problematiche affrontate e discusse.

6.6.7 – SITUAZIONI DI EMERGENZA

Nella struttura è stato predisposto un Piano di Emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente, adeguatamente formato, riveste un ruolo preciso. Il Piano di Emergenza è consultabile in Struttura.

CAPITOLO 7
COMUNICAZIONE E ASCOLTO

7.1 RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'*équipe* della struttura perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano: l'ospite entra in struttura insieme ai suoi familiari e questi rivestono un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare la qualità della relazione e della cura.
Per questo l'*équipe* della "CRA Opera di Santa Teresa" ritiene non sia sufficiente assolvere al dovere dell'informazione e della condivisione rispetto alle decisioni assistenziali ma intende 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, esclusivamente se lo desiderano, in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio colloqui, aiuto nell'assunzione del pasto, accompagnamento a visite, gite, ecc. Questo aspetto è di grande valore non solo in prospettiva d'integrazione delle risorse del servizio e condivisione con l'*équipe* del percorso di cura nei confronti dell'anziano, ma anche per quanto riguarda la relazione affettiva anziano/parente.
In considerazione di questi elementi è perciò indispensabile che tutti gli interventi siano concordati con lo *staff* e comunicati agli operatori, per dare loro modo di effettuare eventuali registrazioni sugli appositi strumenti informativi (inappetenza durante il pasto, ecc).
E' opportuno, viceversa, astenersi da qualunque tipo di intervento rivolto agli altri anziani ospiti del servizio, rivolgendosi, in caso di presunta necessità, agli operatori.
Si evidenzia che la "CRA Opera di Santa Teresa" assume responsabilità esclusivamente per le funzioni e le azioni assistenziali e sanitarie di propria competenza e svolte direttamente dal personale della struttura.

7.2 ACCESSO ALLA STRUTTURA

Prima dell'emergenza pandemica, gli Ospiti della "CRA Opera di Santa Teresa" potevano ricevere visite in un arco molto ampio della giornata: dalle 09,00 alle 20,00 orario continuato. Al di fuori di questi orari di apertura era necessario comunicare preventivamente al personale eventuali ingressi per concordare orari e modalità di accesso. Con l'emergenza pandemica la Struttura si è adeguata alle Normative nazionali, a quelle regionali ed ai Protocolli Sanitari dell'Ausl della Romagna, adottando Istruzioni Operative che definiscono tempi e modalità degli ingressi dei caregiver alla Struttura, in conformità alle disposizioni degli Enti competenti in precedenza descritti.
La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata ed uscita dalla struttura; la Direzione non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale. Nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

disorientamento spazio-temporale ed a garanzia della loro sicurezza, saranno tuttavia poste in essere opportune misure di tutela e controllo.

7.3 PASTO IN STRUTTURA

Per i familiari è possibile pranzare e cenare in struttura con i propri congiunti. Modalità di prenotazione e pagamento dei pasti sono indicati nell'apposito allegato al presente documento; la tariffa del pasto è determinata sulla base del costo effettivo sostenuto da Società Dolce.

7.4 INCONTRI CON I FAMILIARI

La "CRA Opera di Santa Teresa" individua nell'organizzazione di sistematici momenti d'incontro lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti secondo le modalità di seguito esposte.
Riunioni collegiali di nucleo: all'interno del servizio vengono programmate indicativamente due riunioni all'anno per ogni nucleo con i familiari ed eventuali altre aggiuntive laddove se ne ravvisi la necessità. Queste iniziative sono anche finalizzate al miglioramento della conoscenza della struttura e del suo funzionamento e rappresentano anche l'occasione per approfondire insieme ai diversi professionisti alcune tematiche tipiche dell'assistenza all'anziano non autosufficiente.
Partecipazione alla definizione del PAI: in occasione dell'elaborazione e verifica del Piano di assistenza individualizzato (PAI), il familiare viene invitato ad un incontro con i componenti dell'équipe socio sanitaria per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che la stessa *équipe* ha ritenuto di adottare nei confronti dell'anziano.
Incontri individuali: componenti dell'*équipe* sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo con l'anziano e i suoi familiari. 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 PAI.
Questi momenti di incontro fra Servizio e familiari sono le sedi più funzionali ed adeguate per eventuali suggerimenti e segnalazioni che possono condurre o ad un chiarimento immediato oppure ad un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni.
In ogni caso gli utenti ed i loro familiari possono presentare in forma scritta osservazioni, reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al Coordinatore Responsabile di Struttura, oppure ad una RAA o alla reception della Struttura. Tutte le segnalazioni ed i reclami, in qualunque forma presentati, saranno comunque gestiti secondo quanto previsto dall'apposita procedura consultabile presso la struttura. In ogni caso la ""CRA Opera di Santa Teresa"" si impegna a fornire riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte da esso formulate.

7.5 RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI OSPITI

La "CRA Opera di Santa Teresa" conduce annualmente un'indagine mirata alla rilevazione della soddisfazione e quindi della qualità percepita da parte di familiari ed utenti dei servizi. La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione di un modulo ("Questionario di soddisfazione accoglienza in struttura") con l'opportunità per l'Ospite e/o suoi familiari di dare valutazioni in merito ai diversi aspetti del servizio, nonché fornire eventuali e gradite osservazioni ed indicazioni su possibili miglioramenti del servizio stesso. I moduli compilati vengono elaborati dal Coordinatore Responsabile di Struttura e divulgati a utenti, familiari ed operatori. Dall'esame dei risultati nascono eventuali azioni di miglioramento.
L'insieme delle rilevazioni del grado di soddisfazione del servizio e di quelle su possibili miglioramenti del servizio stesso alimenta poi un Report annuale contenente tali indicazioni.
I questionari, i risultati conseguiti ed il Report sono consultabili presso la struttura.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

7.6 MODALITÀ DI ESPOSIZIONE DEL RECLAMO

"CRA Opera di Santa Teresa" considera il reclamo non solo come esercizio di un diritto riconosciuto, ma, soprattutto, come opportunità di miglioramento dei servizi. Chi segnala un disservizio è da ritenersi un "collaboratore", perché aiuta l'organizzazione ad individuare un problema così da mettere in atto le opportune misure correttive. Inoltre, "CRA Opera di Santa Teresa" si è dotata di strumenti per elaborare annualmente i dati sui reclami pervenuti, che possono essere fonte di azioni di prevenzione e di miglioramento.
"CRA Opera di Santa Teresa" ha previsto una apposita Procedura, consultabile presso la Struttura, per la gestione dei reclami. Il Reclamo da parte dell'utente/familiare può pervenire attraverso lettera oppure attraverso il "Modulo di Reclamo" compilato nella sezione di loro pertinenza presso la struttura e disponibile chiedendo direttamente al personale. Con il reclamo si attiva altresì la procedura di gestione delle Non Conformità e viene riscontrato all'utenza l'esito dell'attività in esame entro 30 giorni di calendario dalla data di ricevimento del reclamo.
La gestione della Non Conformità prevede la notifica della stessa, la valutazione delle cause, le eventuali azioni immediate e l'individuazione di eventuali Azioni Correttive/Preventive. La gestione delle azioni correttive/preventive, che può essere di tipo tecnico, organizzativo e procedurale, prevede la loro individuazione, definizione, pianificazione, realizzazione e verifica dell'attuazione e dell'efficacia.
Il Coordinatore Responsabile della Struttura di Ravenna attiva la procedura di Azione Correttiva mediante compilazione del "Registro delle Non Conformità, Azioni Correttive/Preventive" specificando:

- le cause individuate della Non Conformità e le indicazioni per rimuoverle, specificandone i tempi, le responsabilità e le modalità di verifica;
- le Azioni Correttive/Preventive individuate;
- l'oggetto delle Azioni Correttive/Preventive, con indicazione delle attività proposte e dei tempi;
- gli eventuali partecipanti alle Azioni Correttive/Preventive.

Il Coordinatore Responsabile della Struttura sottopone al Responsabile Area Centro le decisioni prese, per ottenere da questi il parere (nel caso siano previsti interventi significativi il Responsabile Area Centro coinvolge per la decisione il Consiglio di Amministrazione di Società Dolce). In caso di parere positivo si procede nel senso indicato, altrimenti si apportano i dovuti correttivi.
La verifica dell'attuazione consiste nel controllare che l'azione da intraprendere sia stata conclusa nei tempi indicati: essa è generalmente svolta dal Coordinatore Responsabile della Struttura.
La verifica dell'efficacia consiste nella valutazione dell'effettivo buon esito dell'azione intrapresa e conclusa; tale valutazione è svolta dopo un congruo periodo di tempo dalla conclusione dell'azione stessa. Essa è generalmente svolta dal Coordinatore Responsabile della Struttura attraverso il controllo documentale e l'osservazione diretta e personale dell'attività oggetto di verifica.

CAPITOLO 8
ALTRE INFORMAZIONI UTILI

8.1 VOLONTARIATO

La "CRA Opera di Santa Teresa" è un servizio che vuole aprirsi al territorio, anche tramite una collaborazione con il volontariato, singolo o associato. Il volontariato svolge una preziosa attività di supporto alle iniziative della Struttura, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitario della struttura (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc). Queste attività hanno il grande pregio di contribuire a far sentire gli anziani ospitati dalla CRA ancora partecipi e della società civile: creano senso di inclusione contrastando quella sensazione di "sentirsi ai margini" se non proprio di esclusione, che può affliggere una persona dopo l'ingresso in un servizio residenziale. L'impegno dei volontari sono sempre ricondotti all'interno di una progettazione individualizzata dell'intervento assistenziale, per non lasciare niente al caso ed indirizzare al meglio le risorse disponibili

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 | fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con il Coordinatore Responsabile di Struttura e coordinate dall'Animatore e/o dalle RAA a seconda del progetto.
"CRA Opera di Santa Teresa" ha previsto inoltre una apposita Istruzione Operativa, consultabile presso la Struttura, per la gestione dei volontari.

8.2 TELEFONATE

Gli Ospiti possono ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea della struttura. Si invitano i familiari a telefonare ai loro cari nelle ore centrali del mattino (10.00-12.00) e del pomeriggio (16.30-18.30), evitando gli orari dei pasti e del riposo. La ricerca degli anziani all'interno della struttura può comportare, a volte tempi lunghi di attesa.

8.3 FUMO

All'interno della "CRA Opera di Santa Teresa", così come negli spazi comuni ed in ottemperanza alla legge 3 del 16 gennaio 2003, è vietato fumare; è possibile invece farlo in tutte le aree esterne.
Per ragioni di carattere sanitario è indispensabile rivolgersi al personale prima di offrire o accendere sigari o sigarette agli ospiti, anche su esplicita richiesta di questi ultimi.

8.4 SMARRIMENTO OGGETTI/DEPOSITO IN CUSTODIA

Agli ospiti è sconsigliato di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché la struttura non può realisticamente assumersi la responsabilità della loro tutela. E' tuttavia interesse della Struttura che eventuali furti o smarrimenti vengano tempestivamente comunicati alle RAA del nucleo o direttamente alla Coordinatore Responsabile di Struttura.
La "CRA Opera di Santa Teresa" può svolgere funzione di depositario a titolo gratuito per le somme e valori eventualmente consegnati, entro i limiti delle possibilità di custodia, come da Procedure interne.

8.5 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).

8.6 TUTELA DELLA PRIVACY

La struttura in ottemperanza al D.Lgs 101/2018 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonchè alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)"- adotta tutte le misure atte a garantire la massima riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale.
La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la struttura.

8.7 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. A questo scopo gli operatori sono tenuti a mostrare il tesserino di riconoscimento riportante nome, cognome, funzione e fotografia.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

L'esperienza ormai pluriennale ha mostrato che le normali regole di civile convivenza, di reciproco rispetto e correttezza sono state più che sufficienti a definire sereni e cordiali rapporti tra personale, utenti e familiari ed hanno pertanto reso ad oggi superflua l'adozione di regolamenti o altri atti contenenti ulteriori norme o divieti, rispetto a quanto disciplinato nel presente documento.

CAPITOLO 9
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

9.1 INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA

"CRA Opera di Santa Teresa", pur non avendo un sistema certificato della qualità, svolge le proprie attività secondo l'ottica della Qualità. E' stato così definito un quadro di indicatori, rilevabili dalla Relazione Annuale, con lo scopo di misurare quanto l'organizzazione per processi e i servizi erogati siano in grado di rispondere ai bisogni espressi dagli anziani residenti, in coerenza con le prestazioni tipicamente previste, e quindi di realizzare gli obiettivi prefissati in sede di programmazione.
"CRA Opera di Santa Teresa" ha inoltre generato apposita Procedura per la verifica del gradimento espresso da ospiti e familiari relativamente all'Accoglienza Temporanea di Sollievo.
La tabella seguente illustra gli indicatori previsti per il monitoraggio dei processi.

indicatore	tempi rilevazione
INDICATORE NR 1: "Dignità della persona "	semestrale
INDICATORE NR 2: "Ascolto e partecipazione "	semestrale
INDICATORE NR 3: " Ascolto e partecipazione "	annuale
INDICATORE NR 4: " formazione e sviluppo risorse umane "	annuale
INDICATORE NR 5: " processi e procedure generali "	semestrale
INDICATORE NR 6: " processi e procedure generali "	semestrale
INDICATORE NR 7: " processi e procedure generali ", rischio infettivo, formazione.	annuale
INDICATORE NR 8: comunicazione, trasparenza, partecipazione	annuale
INDICATORE NR 9: processi e procedure generali, dolore	annuale
INDICATORE NR 10: mobilizzazione e cadute	annuale
INDICATORE NR 11: Miglioramento	annuale

indicatore	tempi rilevazione
INDICATORE CRA NR: 1 nr bagni di pulizia effettuati al mese	mensile
INDICATORE CRA NR: 2 nr LDP di 4° migliorate e documentate	semestrale
INDICATORE CRA NR: 3 nr ospiti presenti nel periodo che hanno sviluppato LDP dal 2° grado o > in struttura	mensile
INDICATORE CRA NR: 4 nr ospiti presenti nel periodo che hanno sviluppato LDP dal 2° grado o > in struttura	semestrale
INDICATORE CRA NR: 5 nr ospiti deceduti all'interno della struttura	Semestrale
indicatore	**tempi rilevazione**
INDICATORE CRA Dem NR: 1 nr operatori che nell'anno hanno partecipato ad eventi formativi e di aggiornamento su tematichepeculiari della demenza	annuale
INDICATORE CRA Dem NR: 2 nr degli ospiti che assumono terapie con sedativi/ansiolitici/ipnoinduttori /antipsicotici atipici	semestrale

9.2 RISULTATI CONSEGUITI E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

"CRA Opera di Santa Teresa", nell'ambito della propria attività, predispone progetti di miglioramento, finalizzati ad indirizzare il proprio operato in modo più efficace ed aderente alle esigenze ed ai bisogni espressi dagli utenti e dai loro familiari.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375

Tali progetti scaturiscono sia da specifici obiettivi del servizio, sia dai risultati e dalle criticità emerse dall'analisi delle batterie di indicatori socio assistenziali e sanitari e dalle Indagini sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti.
I risultati raggiunti sono documentati da specifici indicatori previsti nell'ambito dei progetti stessi e/o dai dati restituiti dalle batterie di indicatori socio assistenziali e sanitari e ancora dall'indagine sulla soddisfazione sulla qualità percepita degli anni successivi.
Tutti i progetti di miglioramento elaborati e l'evidenza degli indicatori sono formalizzati nel Progetto Pluriennale di Struttura e nella Relazione Annuale, entrambi i documenti consultabili presso la struttura.

CAPITOLO 10
DOCUMENTAZIONE, MODULISTICA E CONTATTI

10.1 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA ALLA CARTA DEI SERVIZI O SOTTOSCRITTA ALL'INGRESSO

Il contenuto dell'allegato alla Carta dei Servizi è suscettibile di integrazioni e/o variazioni nel corso del tempo: sarà cura della Direzione della struttura dare massima pubblicità in occasione di eventuali modifiche apportate.
Gli allegati contengono informazioni relative a:
Tariffe, modalità di pagamento retta e prestazioni accessorie extra retta – **Allegato 1**;

- Descrizione della giornata tipo - **Allegato 1**.

10.2 DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE IN STRUTTURA

- PG Anziani "Servizi Assistenza Residenziale per Anziani"
- Documento "Politica per la Qualità"
- Documento sulla Politica del Servizio
- Relazione annuale
- Questionari e Risultati indagine sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti delle strutture residenziali per gli anziani
- Progetti di miglioramento
- Codice Etico

10.3 CONTATTI

Indirizzo: Via don Angelo Lolli n. 18 – 48121 Ravenna (RA)
Centralino: 0544/211595
Fax: 0544/215250
Coordinatore di Struttura: Dr. Federico Fronzoni
e-mail: federico.fronzoni@societadolce.it
mobile: 345 3624934

10.4 NORMA CONCLUSIVA

La "CRA Opera di Santa Teresa" 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 e alla Committenza istituzionale, ai sensi dalla normativa vigente.

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375