Fondazione
SANTA CLELIA BARBIERI

Casa Residenza per Anziani non autosufficienti accreditata az. Usl

Villa Teresa

Via Ranuzzi 4 – Porretta Terme (BO)

Carta dei Servizi 2025

Sede legale: Via dei Monchini n. 9 – Porretta - 40046 Alto Reno Terme (Bo)
Sede amm.va: Via Berzantina n.30/5 – 40030 Castel di Casio (BO)
P.IVA 00584651202 - C.F. 02510950377
Centralino: 0534/53923
mail pec: amministrazione@pec.fondazionesantaclelia.it

NOTA DI ACCOGLIENZA

Gentile Ospite,

la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Struttura avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi, un valido strumento di tutela dei diritti e uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità della nostra offerta.

In questo documento, oltre a trovare le informazioni che potranno esserLe d'aiuto per conoscere e usufruire, in modo snello e veloce, delle prestazioni che eroghiamo, vogliamo raccontare un po' di noi: di un cammino che, da oltre 25 anni, percorriamo con responsabilità al servizio della nostra Comunità e di quanti si affidano a noi.

La preghiamo di leggere con attenzione quanto illustrato nel presente documento ma, in particolare, ci permettiamo di ricordare che la Direzione della Fondazione Santa Clelia Barbieri è consapevole degli impegni per la qualità del servizio già presenti e che intende proseguire in un percorso di miglioramento continuo.

Le informazioni che troverà Le saranno utili per conoscere meglio quanto offerto dalle nostre Strutture per un sereno soggiorno ma anche per aiutarci, con il Suo indispensabile contributo, ad indirizzare meglio il lavoro e l'assistenza di tutti gli operatori.

A tal fine, in calce a questo documento, per soddisfare sempre al meglio le esigenze di chi ci prendiamo cura e di Voi che ci affidate i Vostri cari, abbiamo inserito una scheda che ci aiuta a raccogliere le Vostre comunicazioni, osservazioni ed eventuali proposte di miglioramento

Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per soddisfare, nel modo più completo possibile, le attese e le esigenze espresse.

Il mio sentito ringraziamento per la fiducia che riponete in noi.

Cordialmente,

Il Presidente

Dott. Mauro Magagni

LA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

La Carta dei Servizi è per sua natura un documento sottoposto a continue verifiche e aggiornamenti per il miglioramento delle sue funzioni.

La Carta dei servizi ha lo scopo di informare preventivamente i cittadini in merito agli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. La Carta dei Servizi è dunque volta alla tutela dei diritti , intesa non come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di verifica diretta sulla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei servizi è uno strumento importante di trasparenza ed informazione che garantisce la più ampia partecipazione degli utenti sia nel momento della negoziazione delle garanzie di qualità dei sesrvizi, sia attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio.

La Carta dei servizi rappresenta un pubblico impegno nell'organizzazione con i cittadini, un patto sulla qualità dei servizi offerti e sul loro costante miglioramento.

In particolare l'organizzazione:

- adotta gli standard di quantità e qualità del servizio di cui assicura il rispetto
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti
- garantisce il rispetto dello standard adottato

La presente Carta dei Servizi fa riferimento all'attuale assetto organizzativo e strutturale dei servizi sanitari; è, quindi, suscettibile di ulteriori modifiche e/o integrazioni, in adeguamento agli indicatori di benessere rilevati, ai dati numerici e tipologici rigurdo la gestione dei recalmi e più in generale agli eventuali cambiamenti che interverranno rispetto all'assetto attuale. Ciò conferma, del resto, il carattere dinamico della Carta dei servizi e, cioè, il suo essere un documento in continuo divenire.

SEZIONE 1
PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

LA PROPRIETÀ: OGGI E DOMANI

La Casa di Riposo Villa Teresa è un ente NO PROFIT privato con identità giuridica nato negli anni 60 del secolo scorso in seno alla Parrocchia di Porretta Terme e entrato a far parte della Fondazione Santa Clelia Barbieri di Porretta Terme dal 1 gennaio 2016. Il presidente in carica è il Dott. Mauro Magagni che succede allo storico Don Giacomo Stagni , fondatore dell'Ente e Parroco di Vidiciatico che mantiene la carica di Presidente Onorario.

Il Presidente definisce le linee guida della struttura assieme al Consiglio di Indirizzo e al Consiglio di Amministrazione eletti dal Vescovo di Bologna.

PRINCIPI ISPIRATORI

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Uguaglianza E Imparzialità:** i servizi sono erogati nel rispetto degli Ospiti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.

- **Continuità:** l'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

- **Partecipazione:** agli Ospiti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro tra responsabili dei reparti e i familiari degli Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.

- **Diritto di Scelta:** ove consentito dalla legislazione vigente e fatto salvo esigenze organizzative e funzionali l'autonomia e la libertà di scelta degli utenti sono rispettate come espressione di identità e libertà personale.

- **Efficienza Ed Efficacia:** l'efficienza del servizio è garantita grazie all'utilizzo di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

MISSION : Finalità e Valori

Villa Teresa, in coerenza con le scelte della programmazione socio sanitaria distrettuale, al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti residenti, persegue le seguenti **Finalità e Valori fondamentali**:

- **Promuovere la qualità della vita degli ospiti** al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione socilae, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della personale e del caregive, attraverso un approccio di carattere riabilitativo ed educativo
- **Perseguire il benessere psico-fisico dell'anziano** non autosufficiente, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzare la rete dei servizi socio- assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
- **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.
- **Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- **Casa di Riposo come nuova casa** La casa di riposo va pensata come "abitazione degli Anziani"; gli ospiti di questa Casa "sono gli operatori". Considerare la Casa di Riposo come una casa vuol dire considerarla come un luogo accogliente, ospitale, sicuro, affidabile, dove trovare conforto e aiuto nei momenti difficili."*Non sono io che vivo nel posto dove voi lavorate, ma voi che lavorate dove io vivo* " (Un anziano di una Residenza Sanitaria Assistenziale)
- **Centralità dell'utente.** L'organizzazione del lavoro deve essere centrata sul cliente, pertanto la direzione e gli operatori dovranno cercare di mettersi costantemente nei panni dell'altro.
- **Valorizzazione degli operatori.** Alcuni sostengono che la " relazione operatore utente presenta forti analogie con le relazioni interne al servizio, tra gli operatori e i responsabili" ; il rispetto, la stima, l'esempio, la valorizzazione, la motivazione, la relazione tra operatori e responsabili può essere uno specchio della relazione tra operatore e anziani ospiti.
- **Collaborazione con i parenti.** I moderni criteri di gestione si fondano sulla stretta collaborazione tra parenti clienti e direzione della struttura, ma anche tra parenti e operatori. La partecipazione diventa strumento di collaborazione , di arricchimento, di controllo democratico e di trasparenza dell'attività.
- **Rispetto** assoluto di leggi e normative vigenti in materia di sicurezza, igiene del lavoro e infortunistica
- **Rapporti corretti** con i rappresentanti dell'Ausl , dei Comuni e con le organizzazioni sindacali CGIL – CISL –UIL per un costante confronto di merito
- **Formazione** per incentivare le attività finalizzate alla crescita professionale di tutti gli operatori e come strategia globale di un'organizzazione che "ascolta" utenti e operatori per "imparare" a percorrere la strada verso il miglioramento
- **Individuazione** di indicatori di prestazione e attribuzione di obiettivi precisi e misurabili per i processi fondamentali.

VISION

La Casa di Riposo Villa Teresa, in coerenza con la programmazione socio sanitaria del Distretto dell'Appennino Bolognese, vuole rispondere ai bisogni sempre più complessi e differenziati che il territorio esprime, assicurando il conseguente adattamento delle scelte gestionali ed organizzative.

Come lo vogliamo fare

Siamo impegnati a garantire prestazioni e servizi di qualità, sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l'esperienza di tutti i collaboratori. Vogliamo diventare, nella realtà socio-sanitaria dell'Alto Reno, un punto di riferimento per persone anziane che hanno necessità di un alto bisogno sanitario, unito a un forte bisogno di sostegno emotivo, psicologico e comunitario. Il nostro obiettivo è quello di rappresentare una struttura di eccellenza nei processi di presa in carico, cura e assistenza e sostegno emotivo del malato.

Per tutto ciò la Direzione di Villa Teresa , in accordo con la Direzione generale della Fondazione S.Clelia Barbieri, si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità attraverso:

- il continuo aggiornamento dei propri strumenti operativi
- la promozione e l'implementazione di programmi di addestramento del personale a tutti i livelli al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane
- l'aggiornamento scientifico che permette di valutare e sperimentare le nuove proposte intervenute nei propri settori d'intervento.

Nella realizzazione di tale Politica, il Presidente si impegna a destinare le risorse necessarie sia in termini di personale che economiche. Si fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità di tutto il personale della Struttura e coinvolge quindi ogni funzione aziendale nell'ambito dei compiti assegnati.

Pertanto, la Direzione si impegna ad assicurare che i presenti indirizzi siano compresi, accettati e sostenuti da tutti i livelli organizzativi, attraverso un'adeguata e costante formazione a tutto il personale della struttura .

E' politica della struttura informare e coinvolgere, a tutti i livelli, il personale impiegato, sia esso dipendente, collaboratore o libero professionista, nella definizione degli obbiettivi, della mission e della vision del servizio, perché si riconosce che solo questa modalità lavorativa permette un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e la loro affidabilità.

RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

In coerenza con le scelte della programmazione socio sanitaria dell'ambito territoriale Villa Teresa è una struttura accreditata definitivamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio.

La residenza per anziani non autosufficienti "Villa Teresa" è un servizio socio-sanitario di carattere residenziale destinato ad accogliere temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti che non possono restare nella propria abitazione e che necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Ha il compito di garantire agli utenti un elevato livello di comfort abitativo e assistenziale nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale.

Il servizio consente ritmi di vita di tipo familiare, il coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria ed alla gestione della struttura e la partecipazione ad attività culturali e del tempo libero, interne ed esterne. La struttura si avvale di un reparto infermieristico e riabilitativo, di un medico di struttura, e della collaborazione dei medici curanti che a periodicità costante, visionano i propri assistiti

Nell'ambito della residenza per anziani non autosufficienti :

- 4 posti sono accessibili privatamente tramite domanda di ammissione su modulo prestampato da inoltrare direttamente all'ufficio amministrativo;
- **8 posti sono soggetti a accreditamento definitivo con l'Azienda ASL e 6 di essi sono sotto contratto di servizio per utenza convenzionata.**

I livelli di qualità dei servizi erogati da "Villa Teresa" e le conseguenti scelte gestionali e organizzative per i posti accreditati sono determinati:

- Dalle vigenti norme regionali sull'autorizzazione al funzionamento e sull'accreditamento;
- Dal programma di adeguamento gestionale e dalle indicazioni contenute nella programmazione territoriale;
- Dall'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito territoriali;
- Dalla presente carta dei servizi, relativa al servizio oggetto del presente contratto.

LE PRESTAZIONI

E' politica di Villa Teresa fornire ai propri utenti dei servizi che soddisfano i loro bisogni e le loro attese, sia iniziali che successive, garantendo un elevato livello di sicurezza e comfort. In linea con le normative regionali e statali richieste, la struttura gode di elevati livelli di prestazione sanitaria, assistenziale, terapeutico-riabilitativa, ricreativa, occupazione, tutelare e di ristorazione; queste sono programmate e realizzate per la tutela e la promozione del benessere psicofisico e relazionale dell'utente.
Il soggetto gestore, inoltre, assicura le attività assistenziali e di cura in modo unitario, integrato e complessivo, ne è unico responsabile, garantendo che anche l'organizzazione dei servizi alberghieri e di supporto, in qualsiasi forma prodotti, sia integrata con le attività assistenziali e di cura e persegua l'obbiettivo del benessere complessivo dell'utente.

Le prestazioni assistenziali erogate agli Ospiti sono le seguenti :

- **Assistenza tutelare** diurna e notturna, per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità degli Ospiti. L'assistenza tutelare risponde ai livelli quantitativi stabiliti dalla normativa regionale e viene organizzata in base a progetti individuali formulati dall'equipe di lavoro.
- **Attività terapeutico-riabilitative** mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie e a migliorare tutte le attività di base della vita quotidiana. Possono prevedere, in funzione del Piano Assistenziale Individualizzato, attività di mobilizzazione sia attiva che passiva e sono rivolte anche al corretto uso degli ausili protesici. Le attività riabilitative vengono garantite anche congiuntamente alle attività di animazione, al fine del mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo - relazionali (gruppi di rieducazione funzionale).
- **Attività di socializzazione e animazione:** disponibilità di spazi appositi, presenza di un programma sistematico di attività di animazione e di socializzazione, programma di facilitazione delle visite esterne, disponibilità di giochi adatti, gite organizzate, feste, interventi di gruppo e individualizzati, incontri di musicoterapia e arteterapia, organizzazione di mercatini , funzioni religiose interne alla struttura.
- **Attività con significato prevalentemente occupazionale:** attività manuali, laboratori specifici e iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi.
- **Alimentazione:** presenza di un menù personalizzato su disposizioni mediche, disponibilità di diete speciali, consulenza dietologica per una corretta alimentazione e idratazione.
- **Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni medico-generiche:** attività di prevenzione, diagnosi e cura; garanzia della terapia farmacologica; garanzia del collegamento con i presidi ospedalieri in caso di ricovero; raccordo con i medici specialisti extra-ospedalieri sia all'interno che all'esterno della struttura; tenuta ed aggiornamento della cartella socio-sanitaria di ciascun Ospite, in base alle indicazioni regionali; gestione programmi di nucleo/gruppo ed individuali in collaborazione con le altre figure assistenziali (animatori, terapisti, assistenti di base e responsabili delle attività assistenziali), anche attraverso la creazione dei case manager per la gestione dei P.A.I. (Piani Individualizzati di Assistenza);
- **Assistenza infermieristica**

SEZIONE 2
SERVIZI FORNITI E FRUIZIONE DELLE PRESTAZIONI

ACCESSO AI SERVIZI DI CASA PROTETTA ACCREDITATA AZ.USL

L'anziano non autosufficiente e/o la famiglia che desidera accedere alla Residenza per Anziani non Autosufficienti per occupare un posto accreditato con l'ASL, deve rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di appartenenza, che provvede ad attivare il Servizio Assistenza Anziani dell'ASL. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) vengono valutati i bisogni socio-sanitari dell'anziano e si stabilisce il tipo di intervento assistenziale più rispondente allo specifico bisogno presentato.

Quando i servizi dell'ASL , attraverso le proprie commissioni di valutazione, rilevano che l'anziano ha patologie invalidanti , possono procedere con l'inserimento del suo nominativo nella graduatoria pubblica di distretto, che sarà poi successivamente seguita dall'Assistente Sociale. Quando giungerà il momento dell'inserimento nella Residenza per Anziani non Autosufficienti, l'Assistente Sociale provvederà a contattare l'interessato o i familiari referenti e a fornire tutte le informazioni necessarie per organizzare l'inserimento in struttura.

Come previsto nel Regolamento Az.Usl *"Criteri di gestione delle graduatorie uniche distrettuali per l'inserimento di anziani non autosufficienti nelle strutture residenziali protette convenzionate con l'Azienda USL di Bologna"* di cui alla Deliberazione n. 113 del 27/06/2006 ed eventuali successive mm. ed ii., nell'ambito del percorso di accesso alla rete dei servizi residenziali, l'informazione sul costo a carico dell'assistito e dei suoi familiari per l'accesso al servizio CRA avviene in primo luogo quando l'Unità di Valutazione Geriatrica, definito il programma assistenziale individuale (PAI) e determinata la collocazione ritenuta più idonea nell'ambito della Rete dei Servizi offerti, dà opportuna informazione all'utente e ai familiari/tutori dell'inserimento nelle graduatorie distrettuali.

Dette informazioni trovano forma nel testo della comunicazione *"Informazione all'utente e ai familiari/tutori sul piano assistenziale individualizzato di vita e di cura (PAI) e sulle quote di contribuzione a carico dell'utente"* , comunicazione che viene distribuita dall'Az.Usl alla famiglia del richiedente
Il suddetto allegato, predisposto dall'USSI Anziani e sottoscritto per presa visione da parte dell''anziano o suo familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno, viene immediatamente trasmesso dalla stessa USSI Anziani al Comune di residenza dell'utente.

Il Comune di residenza quindi procederà:

- all'acquisizione, mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà a norma della legge 445/2000 e del DPR 403/1998, di:
  a) impegnativa al pagamento della eventuale quota di contribuzione a carico dell'utente;

     oppure di:

  b) domanda di esonero totale o parziale dal pagamento della eventuale quota di contribuzione a carico dell'utente;
- a trasmettere all'USSI Anziani, in copia conforme la dichiarazione acquisita dal cittadino (impegnativa al pagamento oppure domanda di esonero totale o parziale)

Successivamente, contestualmente all'ingresso dell'anziano a Villa Teresa, l'USSI Anziani trasmette al Comune di residenza, al soggetto gestore e al familiare di riferimento, la comunicazione relativa all'effettivo inserimento dell'anziano in una determinata CRA, su facsimile conforme all'Allegato D) "Inserimento presso la Casa Residenza Anziani ..." .. Nei confronti di Villa Teresa, unitamente all'Allegato D), l'USSI Anziani provvederà a trasmettere la sopraccitata dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa all'impegnativa al pagamento della eventuale quota di contribuzione a carico dell'utente (a) oppure alla domanda di esonero totale o parziale (b).

Date le due ipotesi:

- in caso di acquisizione dell'impegnativa al pagamento, Villa Teresa provvederà all'acquisizione della formale accettazione della stessa quota di contribuzione, aggiornata alla data dell'inserimento effettivo in struttura;
- in caso di richiesta di esonero totale o parziale, Villa Teresa acquisirà da parte del Comune, entro trenta giorni dalla data di inserimento dell'anziano in struttura, comunicazione relativa all'importo della quota di contribuzione a carico del Comune o, in ogni caso, l'esito, determinato in applicazione della normativa vigente in materia di sistema integrato di interventi e servizi sociali in rete, della conclusione del procedimento avviato con la richiesta di esonero totale o parziale. Solo in caso di esonero parziale l'Ente Gestore acquisirà altresì da parte del cittadino formale accettazione della restante quota di contribuzione a suo carico.

L'anziano o suo familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno potrà presentare al Comune di residenza richiesta di esonero totale o parziale dal pagamento della eventuale quota di contribuzione a carico dell'utente, durante l'intero periodo di inserimento presso la CRA.

Quando si libera un posto accreditato soggetto a contratto di servizio presso Villa Teresa, la Direzione comunica al distretto asl la disponibilita' del posto affinchè gli uffici di competenza provvedano a individuare il nominativo dell'anziano da inserire in struttura. l'Az.Usl successivamente ci notifica l'utente selezionato inviandoci un documento preliminare , una sorta di pai.

Segue usualmente un contatto con la famiglia che ci fa visita o ci telefona per prendere tutti gli accordi pratici del caso. qualora non fosse stata ancora consegnata la carta dei servizi , in questa sede essa viene consegnata, viene richiesta la firma del contratto di accoglienza, viene concordato il giorno e l'orario di ingresso, viene consegnato il numero da cucire sulla biancheria dell'ospite, viene consegnato alla famiglia il modulo per la prescrizione di eventuali sistemi di contenimento da far firmare al medico di famiglia, così come viene consegnato il documento 'documenti e materiale occorrente per l'ingresso a villa teresa' (mod.notutcp1) che richiede alla famiglia la consegna dei materiali cui al prospetto della pagina seguente.

MATERIALI E DOCUMENTI DA CONSEGNARE ALL'INGRESSO:

N. 1 BORSA da tenere pronta per eventuale ricovero ospedale CONTENENTE :
1 VESTAGLIA
2 ASCIUGAMANI
2 ASCIUGAMANI OSPITE
1 PAIO DI CIABATTE
2 CAMICIE DA NOTTE
3 PAIA DI MUTANDE
3 MAGLIE INTIME
3 CALZINI
1 TROUSSE (1 SPAZZOLINO, 1 DENTIFRICIO, 1 DETERGENTE, 1 BUSTA DI SALVIETTE)

INDUMENTI PER L'USO QUOTIDIANO IN STRUTTURA tutti debitamente etichettati con numero indicato da VILLA TERESA al momento della ricezione della domanda di ammissione
(i numeri sono acquistabili in merceria):
3 CAMICIE DA NOTTE o PIGIAMI
4 TUTE COMODE (POSSIBILMENTE CON ZIP)
4 MAGLIE DI COTONE LEGGERO DA USARE SOTTO LE TUTE
5 CANOTTIERE – MUTANDE se utilizzate
1 SCARPA CHIUSA TIPO PANTOFOLA
1 SCARPA DA ESTERNI SE L'OSPITE CAMMINA
1 GIACCA PESANTE
6 PAIA DI CALZINI

Inoltre devono essere portati in struttura:
TUTTI I FARMACI IN USO AL MOMENTO DELL'INGRESSO correlati di ricette mediche
TUTTI GLI AUSILII PERSONALI (non asl)
PROTESI, CONTENITORI PER PROTESI (occhiali con catenella, dentiere, apparecchi acustici etc)
RASOIO ELETTRICO per gli uomini

Documenti
CARTA DI IDENTITA' IN ORIGINALE
CODICE FISCALE IN ORIGINALE
TESSERINO MEDICO
CERTIFICATO DI INVALIDITA/ACCOMPAGNAMENTO
TUTTA LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA RECENTE E UTILE ALL'INQUADRAMENTO SANITARIO DELL'OSPITE
LETTERA DEL MEDICO CURANTE ATTESTANTE LO STATO DI SALUTE
EVENTUALI DIETE PRESCRITTE E ATTUALMENTE IN USO

INGRESSO IN STRUTTURA

Il giorno dell'ingresso la direzione riceve la famiglia chiedendo la consegna del contratto firmato e facendo firmare all'ospite o ai familiari il documento della privacy. Vengono poi raccolti tutti i documenti necessari (codice fiscale, carta di identita', copia del documento attestante l'invalidita', il tesserino medico, l'autorizzazione del medico ai mezzi di contenzione, le ricette mediche/prescrizioni di farmaci in uso) .
La direzione illustra verbalmente le caratteristiche della nostra struttura, i servizi offerti, le modalita' d'azione e gestione e poi convoca la ras/raa e la osstutor al fine di presentarle all'anziano e ai suoi familiari .

La ras/raa raccoglie dunque la famiglia e l'ospite e provvede a effettuare tutte le seguenti operazioni:

- far conoscere all'ospite gli spazi comuni, il posto a tavola, il compagno di camera;
- raccoglie sui documenti scheda assistenziale, scheda familiari, scheda infermieristica tutti i dati necessari alla prima gestione dell'anziano;
- presenta all'ospite l'animatrice e tutto il personale presente, indicandogli le differenze tra i vari ruoli;
- accompagna la persona nella stanza e posto letto assegnati;
- gli illustra la propria unità e l'ubicazione del bagno (funzionamento del campanello di chiamata e luce notturna, collocazione dell'armadietto);
- informa i familiari dell'orario di visita e di colloquio con il medico, orari dei pasti e di visita dei familiari;
- Su indicazione del medico il personale rileva eventuale peso e temperatura corporea;
- Su indicazione dell'infermiere predispone l'unità letto con gli ausili terapeutici necessari (es. archetto solleva paziente, trapezio, cinghia, eventuale aspiratore etc.);
- attiva immediatamente il fisioterapista verbalmente o via comunicazione scritta, affinché effettui al più breve una valutazione fisioterapica dell'ospite.

Il personale predispone e compila la cartella sanitaria (che da quel momento conterrà tutti i dati clinici relativi allo stato di salute dell'ospite), contatta il medico di base scelto/ di strutura per effettuare la visita medica e quindi compila e fa firmare al medico la scheda terapia individuale dell'ospite.

Il personale predispone la cartella sociosanitaria preparando tutti i documenti necessari all'allestimento della stessa.

In caso di necessita' di ausilii (carrozzella, materasso antidecubito, cuscino antidecubito) il fisioterapista individuera' nel giro di pochi giorni l'ausilio piu' adatto da attribuire all'ospite
Appena entra in turno il fisioterapista, egli effettua una valutazione fisioterapica atta a stabilire il fabbisogno dell'anziano e stila un piano fisioterapico.

Al termine della prima giornata di degenza, effettuate tutte le valutazioni (infermieristiche, assistenziali, fisioterapiche) , viene stilato dalla Direzione o dalla ras un ordine di servizio per tutti gli operatori , necessario a offrire un quadro della situazione e un piano di azione per i giorni successivi. Nei giorni successivi potranno essere emessi numerosi ordini di servizio, necessari a divulgare le regole di gestione in assenza di un documento ufficiale e formalizzato quale il pai.

Entro 30 giorni dall'ingresso, ma possibilmente prima , viene stilato il primo pai dalla equipe al fine di determinare le soluzioni e i percorsi da attuare sull'ospite.

DIMISSIONI

La dimissione dal servizio può avvenire per:
A) rientro al domicilio in accordo con il Direttore Sanitario per volontà esplicita dei familiari
B) trasferimento ad altra struttura a seguito di chiamata da parte dell'assistente sociale per posto disponibile in altra struttura richiesta dall'utente precedentemente.

Al fine di redigere e preparare tutta la documentazione necessaria è necessario avvisare prima possibile la struttura della dimissione dell'ospite.

Al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale la RAS, in collaborazione con il Medico di Struttura, deve preparare la seguente documentazione, da consegnare il giorno del trasferimento ai familiari o al personale della "Pubblica Assistenza" appositamente chiamato per effettuare il trasporto:

- il frontespizio della cartella sanitaria;
- la scheda della terapia;
- l'ultimo dosaggio di Anticoagulante orale, se l'ospite è sottoposto a suddetta terapia;
- eventuali ricoveri ospedalieri effettuati;
- gli ultimi esami ematici ed elettrocardiogrammi ed eventuali referti diagnostici e/o di visite specialistiche ritenute rilevanti in base alla patologia indicata in diagnosi;
- La carta di identità, il tesserino sanitario e il codice fiscale;
- La "Scheda di Continuità Assistenziale" addebitamente compilatada da parte del personale infermieristico;
- Una copia del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), da allegare alla Scheda di Continuità Assistenziale;
- La "Lettera di Dimissione" da compilare a cura del Medico Curante contenente: l'anamnesi medica, la diagnosi attuale, con l'indicazione dei farmaci in uso, l'eventuale necessità di particolari ausili/presidi e sistemi di protezione/contenzione;

Inoltre, è necessario consegnare ai familiari, una confezione di tutti i farmaci utilizzati dall'ospite oltre che tutti i presidi e gli oggetti personali e propri dell'ospite (materasso e cuscino antidecubito, bascula, vestiti, etc...).

DECESSO

Durante il periodo di degenza dell'ospite, la RAA/RAS in collaborazione con il Medico affonta con l'ospite e/o con il familiare tale argomento per conoscere e volontà ed i desideri della persona, e lo riporta sul PAI in modo che tutti gli operatori siano informati.
L'anziano in fine vita se è ricoverato in camera a più posti letto, sarà isoltato con un paravento al fine di garantire la propria privacy, inoltre, qualora il personale si renda conto del progressivo peggioramento delle condizioni dell'ospite e questo abbia espresso la volontà di non essere ricoverato, provvede ad avvisare tempestivamente i familiari e/o conoscenti segnalati dall'anziano perchè possano essere vicini all'ospite durante la fase finale della sua vita.
A seguito del decesso il personale provvede ad avvisare il medico curante, i familari se non già presenti in struttura e il Distretto dell'Appennino Bolognese.
I familiari o chi per essi, appena l'ospite fosse deceduto, sono tenuti a rivolgersi ad un'impresa di pompe funebri, la quale provvederà a recarsi sul posto.
Qualora i familiari non esistano, non siano reperibili o diano incarico alla struttura di scegliere l'impresa di pompe funebri questa dovrà contattare con tempestività l'impresa in questione, in base a criteri di economicità.
Tutti gli oneri relativi all'impresa di pompe funebri, alla cerimonia, al trasporto, alla tumulazione o alla cremazione sono a carico dei parenti o degli eventuali Comuni di domicilio di soccorso per anziani indigenti.
La struttura mette a disposizione del familiare la camera mortuaria interna e si adopera per ottenere i seguenti documenti: certificato ISTAT, attestato medico per il trasporto di salma, notifica di decesso e, nel caso di cremazione della salma, Dichiarazione ex art. 79 co. 4 del DPR n. 285/90 e Circ. R.E.R. n. 20 del 13/11/2002.

LA STRUTTURA

Villa Teresa è stata edificata negli anni 60' nell'area posteriore alla Chiesa di S.Maria Maddalena , nel centro storico di Porretta Terme. E' articolata su 6 piani così organizzati:

Piano Terra

- Guardiola OSS
- Salottino per incontro ospiti/parenti
- Cucina
- Sala da Pranzo
- Soggiorno dotata di manubri alle pareti
- Veranda soggiorno dotata di manubri alle pareti
- Saletta da Pranzo per non autosufficienti
- Angolo bevande
- Cortile/Giardino
- 2 Bagni per l'utenza attrezzati per la non autosufficienza + 1 bagno per il personale dei servizi generali

Primo Piano

- Ambulatorio medico/ Infermeria con idoneao armadio farmaceutico
- Sala Riabilitazione / Palestra (climatizzata) con attrezzature per la riabilitazione
- Area sanitaria e zona relax (climatizzata)
- Direzione (climatizzata)
- Lavanderia/Guardaroba/Stireria
- Sala polivalente
- Camere Casa di Riposo (9 posti letto)
- 1 bagno attrezzato per la non autosufficienza dotato di vasca per disabili

Secondo Piano

- Camere singole e doppie di Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti (12 posti letto) tutti cli matizzati e dotate di bagno nella misura di 1 ogni 2 posti letto
- Guardiola OSS/ Cucinetta con scaldavivande
- Camera mortuaria

Terzo Piano

- Camere doppie e triple di Casa di Riposo (21 posti letto) con relativi bagni

Piano Interrato 1

- Spogliatoi del personale con bagno per il personale

Piano Interrato 2

- Locali tecnici e magazzini principali con bagno

Soffitta

- Locali deposito attrezzature (carrozzine, deambulatori etc...), deposito animazione, deposito costumi clownterapia, archivio documentale

Zona esterna

- Piazzale / giardino in corrispondenza dell'ingresso della struttura. Durante l'estate lo spazio esterno è allestito con ombrelloni , tavoli e sedie sotto alberi ad alto fusto ed è vissuto per gran parte della giornata dagli anziani che effettuano la ginnastica mattutina, la lettura del giornale e le attività pomeridiane all'aperto assieme all'animatrice (tempo permettendo)

La scelta degli arredi e delle attrezzature viene eseguita secondo le necessità dei nostri ospiti e da quanto definito dal PAI. Altresì, tutte le camere sono dotate di impianto di illuminazione notturna. La struttura, inoltre, è dotata di 1 ascensore montalettighe e 1 ascensore.

LE CAMERE

Tutte le camere della struttura, arredate in modo funzionale, hanno un bagno privato o comune a una seconda stanza (un bagno ogni 2 persone) , e possono accogliere da 1 a 2 persone. A Villa Teresa sono destinate ai 6 utenti accreditati 2 camere singole e 2 camere doppie, ubicate alla sinistra della rampa scale, nell'ala in cui è presente l'ascensore montalettighe.
Per rendere più piacevole il soggiorno l'Ospite e i suoi familiari possono personalizzare le camere con foto, immagini, ricordi etc; fermo restando il rispetto del decoro, degli arredi e del compagno di stanza.
Tutte le camere sono dotate di aria condizionata che potrà essere attivata su richiesta dell'utente o su disposizione della ras in relazione alle temperature in essere. Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi audio - televisivi di proprietà dell'Ospite o con gli apparecchi messi a disposizione da Villa Teresa, previo accordo con la direzione e con i compagni di stanza.
Non vengono attribuite o prenotate specificamente camere singole o di tipologia particolare a nessun ospite al fine di poter garantire la flessibilità necessaria all'organizzazione per dare risposta ai bisogni specifici di ciascuno. E' in ogni caso principio fondamentale della nostra struttura individuare la situazione più congeniale in cui gestire ciascun ospite a seconda delle sue patologie e delle sue necessità: di volta in volta dunque verrà valutato se è opportuno inserirlo o spostarlo in una camera singola o doppia, previo informazione ai familiari.

GARANZIE DI SICUREZZA

La Struttura ha attivato un sistema per la prevenzione e protezione dei lavoratori e dei pazienti secondo quanto previsto dal D.Lgs.81/08.
L'edificio che ospita la casa protetta, le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione più recente relativa alla sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni al decreto legislativo 81/2008 e successive modifiche; a tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.
La struttura è provvista di Certificato Prevenzione Incendi definitivo e almeno con cadenza annuale viene eseguita una esercitazione generale antincendio. Una consistente parte del personale è stata formata presso i Vigili del Fuoco e compone la Squadra Antincendio; a ogni turno sono presenti addetti facenti parte la Squadra Antincendio, debitamente diplomati presso i VVFF.
La struttura ha identificato quale punto di raccolta l'area identificata all'ingresso della struttura, nel cortile di accesso. Tutti i piani hanno le ale destra e sinistra compartimentate con porte REI necessarie a proteggere gli anziani disabili eventualmente ubicati nelle aree durante ipotetici eventi critici.
Nei corridoi e nei locali comuni sono presenti: segnaletica indicante le vie di fuga, estintori, naspi, rilevatori di fumo, pulsanti d'allarme e lampade per l'illuminazione d'emergenza.
Tutte le apparecchiature elettriche sono conformi alle normative vigenti, dotate di marchio CE, collaudate e controllate secondo quanto previsto dal Piano di Manutenzione delle Attrezzature.
E' inoltre garantita la messa in atto di procedure per la sorveglianza e la prevenzione dei rischi relativi alle principali infezioni correlate all'assistenza (ICA) . Per garantire all'utente la massima protezione verso le infezioni correlate all'assistenza sono stati adottati diversi provvedimenti: per l'igiene delle mani sono disponibili sui carrelli assistenziali e sanitari dispositivi di protezione individuali e soluzioni a base idroalcolica nonché è garantita la disinfezione completa di lenzuola, federe e asciugamani;assicura il servizio di sanificazione e sanitizzazione di ogni camera di degenza;analisi periodiche di controllo impianto idrico sanitario; il pasto viene servito garantendo la conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP (D. Legislativo 155/92)

DESCRIZIONE DEI SERVIZI ASSISTENZIALI

PROCEDURE AUSL

Al fine di garantire la continuità assistenziale e l'applicazione delle procedure sia in termini di "buone pratiche" che di "Evidance Based Practice", la struttura grantisce l'applicazione delle procedure operative definite dall'AUSL, revisionate in base alle specifiche esigenze e modalità di applicazione interne.
Le procedure che fanno riferimento a linee guida o procedure operative definite dall'AUSL riguardano la gestione dei mezzi di contenzione, il monitoraggio e il trattamento delle lesioni da pressione, la gestione del dolore, la gestione nell'utilizzo dei psicofarmaci, gestione degli ausili antidecubito, prevenzione del rischio biologico e delle infezioni etc.

ASSISTENZA DI BASE

L'assistenza di base, il cui scopo è migliorare o mantenere le capcità residue dell'anziano e di far fronte ai suoi bisogni, è erogata dagli **Operatori socio-sanitari (OSS)**, il cui compito è quello di svolgere attività che aiutino le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione. Le attività dell'operatore socio sanitario sono rivolte alla persona ed al suo ambiente di vita e sono riconducibili a funzioni di assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero, interventi igienici e di carattere sociale.

L'Assistenza di base rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa regionale ed è organizzata in base a progetti personalizzati formulati dall'equipe degli operatori e consistente in:

- Svolgimento o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc...), stimolando contemporaneamente l'anziano all'utilizzo delle proprie capacità residue;
- Specifici programmi di addestramento alla continenza ed accompagnamento alla toilette per gli ospiti che possono trarne benefici;
- Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti;
- Organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione.

Il Servizio, diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano, fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti:
1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno;
2. Assunzione dei pasti;
3. Igiene personale e cura della persona;
4. Assistenza notturna.

Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze ed abitudini dell'anziano.
Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.
Gli anziani, a seguito della cena possono decidere se permanere in soggiorno fino alle ore 19.30 o essere accompagnati nelle proprie camere da letto per la messa a letto serale.

Igiene personale e cura della persona

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento).

Il bagno e il cambio della biancheria piana (lenzuola/federe) viene effettuato con frequenza settimanale; mentre il cambio della biancheria piana (asciugamani) è effettuato anche due volte al giorno. Questi interventi sono comunque erogati anche al bisogno ed in qualsiasi momento se ne ravveda la necessità.

Il cambio della biancheria personale è garantito ogni qualvolta se ne riscontri la necessità; è inoltre garantita da parte del gestore l'autonomia e la libertà di scelta degli individui rispetto anche alla scelta del vestiario in confomità con la stagione.

Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascun ospite.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistititi parzialmente o completamente a seconda del bisogno.

Gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

Assistenza Notturna

Il Servizio di assistenza notturna assicura: la tutela degli ospiti, con verifiche programmate nelle singole camere, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi.

Nelle ore notturne è sempre presente 1 oss e 1 infermiere, oppure 1 oss e un'altra figura assistenziale. Si rende presente che l'ospedale si trova a pochi minuti dalla struttura e che in caso di emergenza il personale contatta la Guardia medica oppure il 118.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Nell'ambito della struttura protetta ed in rapporto al carico assistenziale infermieristico necessario in ragione del case mix rilevato in struttura, l'Azienda USL di Bologna e Villa Teresa individuano quale parametro di erogazione delle prestazioni infermieristiche il rapporto di 1 Infermiere professionale ogni 10 ospiti non autosufficienti accolti sui posti oggetto del presente contratto.

L'Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia dell'Appennino Bolognese garantisce il Coordinamento Tecnico professionale dell'attività infermieristica. Tale attività sarà espletata in collaborazione con Villa Teresa e fatti salvi i contenuti dell'art. 1 della L. 42/99, nell'intesa che all'interno della Casa Residenza Anziani, nel pieno rispetto delle competenze professionali di ognuno, l'attività infermieristica e l'attività socio/assistenziale devono integrarsi.

Villa Teresa ha individuato , tra il proprio personale infermieristico, il Responsabile del Coordinamento delle attività sanitarie nella persona di Adelina Nicolae , che svolgerà, nell'ambito del proprio monte orario settimanale, le attività previste al punto 3.7 della Direttiva Regionale n. 1378/99 e ss. mm. Altresì, la Responsabile del Coordinamento Sanitario, garantisce un utilizzo della cartella socio sanitaria secondo le indicazioni regionale.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia di Porretta Terme si impegna a garantire assistenza riabilitativa nella misura indicata dalla Direttiva Regionale 1378/99. Villa Teresa si impegna a garantire ad ogni ospite di casa protetta accreditata un minimo di 25 ore annuale pro capite di trattamenti fisioterapici, pari a una media di almeno 30 minuti settimanali.
Gli interventi fisioterapici, programmati su base settimanale in relazione alle diverse necessità degli ospiti, comprendono: deambulazione, parallele, carrucola, standing, cyclette, cyclette a mano, mobilizzazione passiva, massoterapia, ginnastica di gruppo, scale etc.

ASSISTENZA MEDICA DI DIAGNOSI E CURA

L'Azienda U.S.L. di Bologna si impegna ad assicurare, ai sensi del punto 3.1 e dell'Allegato 1 della Deliberazione della Giunta Regionale n. 1378/1999 e successive modificazioni apportate con DGR n.183/2003, l'attività di assistenza medica di base diurna, di diagnosi e cura all'interno della casa protetta per un minimo di 1 ora settimanale totale per la supervisione, cura e gestione dei 5 ospiti accreditati.

Tali prestazioni sono garantite a Villa Teresa dal medico di base nominato per gli utenti accreditati che è presente tutte le settimane e si rende disponibile per i parenti e per le visite agli ospiti accreditati su appuntamento .

L'Azienda USL di Bologna si impegna a garantire le necessarie sostituzioni in caso di periodi di assenza dei MMG; in tali casi sarà cura dell'Azienda medesima comunicare alla struttura il nominativo del professionista che effettuerà la sostituzione del Medico di Medicina Generale.
Viene inoltre assicurata l'operatività del Servizio di Guardia Medica anche all'interno della struttura per affrontare le emergenze e le esigenze degli ospiti non risolvibili in loco.

L'Azienda USL di Bologna assicura, come peraltro previsto nel medesimo punto 3.1 della DGR 1378/99, lo svolgimento dalla funzione di coordinamento dell'attività medica nelle strutture residenziali attraverso proprio personale medico operante nell'ambito del Dipartimento di Cure Primarie.

In ambito distrettuale saranno adottate, in accordo con Villa Teresa con i Medici, opportuni sistemi di rilevazione dell'effettiva presenza dei medici impegnati a garantire l'effettuazione dell'attività di base di diagnosi e cura (fogli presenza o firma o timbratura in struttura).

Come previsto nell'allegato 1 della DGR 1378/1999, all'anziano accolto su posto definitivo e continuativo sarà sospesa la scelta del Medico di fiducia durante la permanenza in Casa Residenza, salvo diversa volontà espressa dallo stesso anziano all'atto dell'ammissione.

ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA

L'Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia dell'Appennino Bolognese si impegna a garantire, a favore degli anziani non autosufficienti, le prestazioni specialistiche indicate nella Direttiva Regionale di cui alla DGR n.1378 del 26.07.99, nonché percorsi agevolati per l'accesso alle prestazioni specialistiche sulla base di specifici protocolli che saranno definiti con le macro strutture aziendali di riferimento.

L'Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia dell'Appennino Bolognese assicura l'attività di consulenza, supervisione e coordinamento dell'attività, oltre alla dovuta attività diagnostica di tipo specialistico, allo scopo di perseguire livello di qualità ed appropriatezza delle prestazioni erogate.

ASSISTENZA PSICOLOGICA AL PERSONALE, ALL'UTENZA E AI FAMILIARI

Villa Teresa si avvale di psicologi nelle attività di supporto agli anziani e familiari e ai lavoratori. Attraverso momenti d'incontro collettivi , a cadenza periodica, vengono offerti momenti di riflessione , scambio, confronto e sostegno ad anziani e ai lavoratori, con il supporto e la presenza di uno Psicologo.
Ai lavoratori è offerta l'opportunità di usufruire di alcuni momenti specificamente ideati con uno psicologo , al fine di lavorare sulle problematiche correlate alla vita lavorativa e al lavoro in team.
In caso di necessità valutata dal medico di base, è offerta gratuitamente all'utente convenzionato la consulenza psicologica, e allo stesso tempo è offerta ai familiari .
Qualora i familiari ravvisino la necessità di un colloquio con la psicologa, devono rivolgersi in Direzione.

ANIMAZIONE

A Villa Teresa è esposto in salone un calendario ricco di attività quotidiane tra cui , al mattino, il gioco palla, la ginnastica dolce mattutina , la lettura del giornale, e alcuni momenti di discussione e intrattenimento orale nell'attesa del pasto principale. L'animazione prosegue poi a partire dalle 14.00 con un calendario di attività che prevede : attività artistiche di pittura e di costruzione oggetti, palestra cognitiva, la tombola, il gioco delle carte,il mercante in fiera, la preparazione di oggetti per il mercatino, la clownterapia, i cruciverba, gli indovinelli, le barzellette, il karaoke, lavoretti utili (piegatura dei tovaglioli etc), la preparazione di biscotti etc. Vengono inoltre approntati interventi personalizzati agli ospiti in particolari momenti di necessità. Tutti i mesi ha luogo più momenti e feste musicali, attuate con musicisti o professionisti esterni, a cui si aggiungono progetti specifici annuali e progetti espressivo-artistici coordinati da varie figure.

ACCOMPAGNAMENTO

In caso di specifica necessità Villa Teresa assicura l'accompagnamento dell'utente a visite in ospedale senza costi aggiuntivi.

ASSISTENZA RELIGIOSA

A Villa Teresa, facente parte della Fondazione S.Clelia Barbieri di Alto Reno Terme, viene assicurata la libertà di credenze sociali, culturali, religione e il pieno rispetto di ogni culto.
Agli ospiti accreditati viene garantita l'assistenza religiosa richiesta, anche qualora si trattasse di religione diversa da quella cattolica.
Settimanalmente hanno luogo in struttura momenti di raccoglimento, guidati dall'animatrice, in cui si prega assieme, si dice il Rosario, si condividono tematiche spirituali.
Mensilmente ha luogo una SS Messa oppure un momento di preghiera e di Comunione con il Diacono inviato dal Parroco.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

Villa Teresa ha molto a cuore il benessere della propria utenza e si impegna a creare ogni giorno un ambiente caratterizzato da vitalità e colore, dove la pulizia e il benessere percepito sono presupposti fondamentali e dove si cerca di accogliere le esigenze dei singoli anziani esaudendole nelle loro specificità. Altresì, i locali lavanderia e guardaroba, cucina e dispensa, sono adeguati alle modalità organizzative del servizio.

PULIZIA AMBIENTI

Le pulizie degli ambienti vengono usualmente effettuate da personale dipendente della Fondazione S.Clelia Barbieri.

Agli ospiti della struttura è costantemente assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario.

Il servizio di pulizia, funzionante nell'intero arco della giornata, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, ed in particolare delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni e degli altri spazi comuni, con periodicità quotidiana. In particolare i servizi igienici del piano terra vengono puliti almeno 2 volte al giorno.

All'interno delle strutture sono inoltre programmati dei piani di lavoro per le pulizie straordinarie con cadenza settimanale e mensile.

Nel garantire il servizio di pulizia, l'amministrazione delle strutture si assicura che il medesimo servizio non interferisca con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati e con il regolare svolgimento delle attività predisposte a favore dei singoli residenti.

SERVIZIO DI LAVANDERIA, STIRERIA, GUARDAROBA

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola da sopra, federe, traverse) dal servizio interno , così come la lavanderia e stireria per i capi di abbigliamento, asciugamanti e lenzuola da sotto è fornito internamente ed e' interamente compreso nella retta. L'abbigliamento dell'Anziano ospitato in struttura può essere quello a cui è abituato, tranne i casi di epilettici, in cui è vietato l'uso di cinture e cravatte, o in presenza di forte rigidità, per cui sono necessari indumenti ampi e comodi.

All'ingresso dell'ospite la struttura identifica i capi di abbigliamento dell'utente con un numero identificativo, al fine di renderli sempre rintracciabili. Stagionalmente , o al bisogno, il nostro personale comunicherà alle famiglie l'eventuale sopraggiunto bisogno di capi d'abbigliamento. In caso di ricovero, almeno 2 volte alla settimana è garantito il recupero degli indumenti sporchi e la fornitura in ospedale degli indumenti puliti. Ad ogni anziano è data la possibilità, all'alzata, di poter esprimere le proprie preferenze in merito agli abiti e accessori da indossare.

Poichè la struttura è aperta ai parenti senza limitazioni è di fatto impossibile gestire e tutelare un preciso inventario di capi di abbigliamento e scarpe forniti dalla famiglia, pertanto la struttura non può accollarsi l'onere e la responsabilità per eventuali capi mancanti .

Tutti i capi di abbigliamento e scarpe forniti dalla famiglia devono essere di qualità compatibile alla vita di comunità, lavabili con frequenza in lavatrice.

La struttura si impegna a usare la diligenza del buon padre di famiglia nella tutela dei capi di abbigliamento e delle scarpe, ma non si accolla la responsabilità per capi di abbigliamento o scarpe rovinate dai lavaggi. Per tale motivo, in caso di capi delicati (es. Maglioni di lana) e di particolare valore affettivo è offerta la possibilità ai familiari di lavare al proprio domicilio tali indumenti.

RISTORAZIONE

Il vitto, preparato nella cucina interna, è a carattere tradizionale e familiare e privilegia l'utilizzo di prodotti freschi e preparati internamente nel rispetto della tradizione e della cucina Bolognese. Il menù giornaliero viene predisposto dalla Resp.dei servizi Generali in collaborazione con la Ras . Tale menù prevede la possibilità di una dieta personalizzata a seconda delle esigenze degli Ospiti. Il menu ruota su 4 settimane e segue le stagionalità. Periodicamente viene richiesta l'assistenza di una nutrizionista per il controllo del Menu'.
Tutti i piatti che non sono graditi agli utenti accreditati e che sono individuati all'ingresso (o strada facendo) determinano una variazione standard del menu' che prevederà, per quegli utenti , una differente programmazione standard del menù. E' sempre prevista la possibilità di scegliere piatti alternativi che verranno proposti quotidianamente dall'operatrice di cucina durante la somministrazione della colazione previo approvazione dell' infermiere professionale in turno, agli utenti cognitivamente in grado di esprimere una preferenza. Qualsiasi richiesta di dieta personalizzata pervenuta per motivi di salute e tramite certificato medico o per motivi religiose verrà accordata previo accordi con la famiglia.

TRASPORTI SANITARI

L'Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia dell'Appennino Bolognese assicura con onere a proprio carico il trasporto sanitario degli ospiti delle sedi operative in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati, purché allettati e non trasportabili con mezzi ordinari.

Sono a carico invece della Casa di Riposo Villa Teresa i costi dei trasporti relativi all'effettuazione da parte degli ospiti di visite specialistiche e prestazioni ambulatoriali, richieste dal medico di Medicina Generale (per visite medico specialistiche, accertamenti diagnostici etc) in quanto compresi nell'ambito dei fattori produttivi remunerati dal sistema tariffario regionale, e quindi non esigibili dall'utenza.

TELEVISIONE, GIORNALI, TELEFONO, MUSICA

Le sale soggiorno di Villa Teresa sono dotate di 2 maxischermo da 50 pollici e da un televisore a 32 pollici; vi sono inoltre un lettore dvd e un impianto musicale. Gli anziani, inoltre, possono richiedere l'istallazione di un televisore nelle proprie camere da letto.
Gli Anziani possono ricevere telefonate personali usufruendo del telefono portatile al numero 0534-53923 digitando alla richiesta del risponditore relativamente all'interno il num. Di interno 560 (soggiorno) . In alternativa sono a disposizione numeri telefonici per effettuare videochiamate

DESCRIZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO

Il governo di Villa teresa è garantito dalla Direzione a cui è affidato il coordinamento delle figure professionali presenti nella struttura ed è garante della loro integrazione professionale, finalizzata al benessere e alla qualità della vita dell'ospite residente. Le specifiche funzioni di cui è responsabile sono dettagliatamente descritte nello specifico funzionigramma. La Direzione è in linea di massima presente a Villa Teresa tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì . E' preferibile contattarla preventivamente per un appuntamento in caso di necessità al numero 0534 53923
Per quanto riguarda i servizi amministrativi, sono gestiti dall'Ufficio Amministrativo della Fondazione S.Clelia Barbieri, ubicato in via Berzantina 30/5 Castel Di Casio e rispondente al numero di telefono 0534 53923 tutti i giorni feriali dal lunedi' al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00
Per quanto riguarda la gestione dei servizi generali, la figura incaricata è la responsabile dei servizi generali di tutta la Fondazione S.Clelia Barbieri, che si occupa anche della manutenzione degli arredi e delle attrezzature sulle quali è previsto, da procedura, un'apposito programma di controllo.La struttura si impegna a rispondere entro 24 ore a una richiesta di intervento, mediante l'attivazione dell'ente interessato.

DESCRIZIONE del PERSONALE e DELLA METODOLOGIA DEL LAVORO

FUNZIONIGRAMMA

Villa Teresa mette a disposizione il personale previsto dal Piano di adeguamento presentato in sede di domanda di accreditamento, nel rispetto delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali e assicurando la la competenza, la qualifica e la padronanza della lingua italiana di tutto il personale tale da per svolgere le attività proprie del ruolo lavorativo; assicura, altresì, il suo costante aggiornamento in coerenza alle evoluzioni professionali organizzative ed operative, per garantire che il servizio oggetto del Contratto sia dotato del migliore livello qualitativo professionale.
Per il personale messo a disposizione dal Gestore, viene assicurato il rispetto dei contratti di lavoro di riferimento, inclusa la contrattazione di secondo livello e tutte le relative indennità.
Tutte le figure impiegate in struttura sono identificabile attraverso cartellino di riconoscimento riportante nominativo, fotografia e ruolo ricoperto.

LA DIREZIONE RESPONSABILE DI STRUTTURA

E' responsabile della gestione complessiva della struttura e si occupa, in particolare, del coordinamento delle varie figure professionali ed è garante e responsabile della loro formazione professionale. Coordina i servizi erogati sulla casa protetta e ne promuove la corretta e piena integrazione anche con gli altri servizi, assicurandosi che ciascuno di essi sia espletato nella qualità e nella misura minima richieste dalla normativa. E' la referente per gli Ospiti e i loro familiari per qualsiasi problematica relativa ai servizi alberghieri e tutelari. Verifica l'adeguatezza nel tempo delle finalità istituzionali della struttura rispetto alle caratteristiche e alle esigenze dell'utenza attuale e potenziale, elabora il piano di struttura, lo sottopone al Direttore Generale della Fondazione S.Clelia Barbieri e ne promuove la diffusione e l'accettazione da parte degli operatori. Esamina e valuta lo stato di avanzamento dei piani di lavoro di struttura e di area e ne individua gli aggiustamenti necessari. Assicura lo sviluppo della qualità del servizio e la qualità della vita dell'anziano attraverso l'individuazione degli standards di riferimento complessivi e di singola attività, attraverso la promozione di atteggiamenti e comportamenti professionali conseguenti, attraverso la promozione della partecipazione attiva degli operatori ai diversi livelli e attraverso il controllo del rispetto dei parametri di qualità definiti. E' responsabile dell'aggiornamento normativo per le materie di sua competenza e della relativa applicazione all'interno della struttura. Assicura la coerenza dei piani di riorganizzazione della struttura attraverso la definizione di piani di lavoro, mansioni, ruoli, incarichi, e con l'attivazione di metodi, sistemi prassi e protocolli di intervento affinchè si raggiunga una progressiva responsabilizzazione del personale. E' la responsabile del miglioramento della Struttura.
Sovrintende al funzionamento di tutti i servizi e coordina le varie professionalità operanti a Villa Teresa.

MEDICO DI STRUTTURA e DIREZIONE SANITARIA

E' un medico del territorio che presta opera presso la struttura e si occupa del monitoraggio, controllo, supervisione e direzione di tutta l'area sanitaria. Si preoccupa dell' attività di prevenzione, diagnosi e cura per assicurare la migliore assistenza possibile all'Ospite in affiancamento ai medici di base. A Lui è possibile rivolgersi per qualsiasi informazione o chiarimento di carattere sanitario.
Per quanto riguarda gli ospiti accreditati con l'Az.Usl il Medico di Medicina Generale incaricato è il dott. Filippo Riccioni che è presente in struttura almeno 2 giorni alla settimana. Si consiglia i familiari di contattare la struttura per concordare specifici appuntamenti col medico.

RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' SANITARIE (R.A.S)

Coordina tutto il personale infermieristico e l'area sanitaria, verificando che la risposta sia sempre corretta, pertinente e tempestiva rispetto ai bisogni dell'utente. La qualità dei servizi assistenziali e sanitari all'utente è la sua più grande prerogativa. Cura l'organizzazione documentale dell'area sanitaria e ne verifica la correttezza. Predispone le procedure operative per le infermiere e le Operatrici assistenziali, che sono a base dell'operatività assistenziale/sanitaria della Struttura e ne cura il continuo aggiornamento. Si occupa di tutti i rapporti con il personale sanitario dell'Az.Usl, con tutti i medici di base del territorio nonché con i familiari degli ospiti medesimi, per le problematiche di carattere sanitario-assistenziale.
Indirizza, coordina e controlla l'operato degli operatori assistenziali e degli infermieri e valuta le prestazioni di tutta l'area assistenziale sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali. Coordina l'attività del personale infermieristico ed assistenziale per la redazione/revisione dei Piani Assistenziali Individualizzati. Dal punto di vista sanitario, cura le relazioni con gli ospiti e con i familiari degli ospiti accreditati e coordina l'equipe di lavoro impiegata al fine di prestare la migliore assistenza possibile agli ospiti.
E' a disposizione dei parenti durante la giornata ma è consigliabile contattare la struttura per organizzare incontri specifici.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito nei momenti fondamentali della giornata (all'alzata, alla messa a letto, per le terapie etc)

OSS

Realizzano gli interventi assistenziali sugli anziani in base ai programmi individuali pertanto provvedono all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilizzazione ed alla sorveglianza diurna e notturna. Curano inoltre la raccolta di informazioni relative ai comportamenti ed ai bisogni degli anziani al fine di rispondere adeguatamente alle necessità degli anziani . Villa Teresa garantisce sulla casa protetta, per 12 mesi all'anno, personale esclusivamente con titolo OSS con almeno 12 ore di aggiornamenti formativi annui in numero di operatori non inferiore a quanto richiesto dalla normativa dell'Accreditamento, per rispondere ai fabbisogni assistenziali e sanitari dei 12 ospiti di casa protetta.

ANIMATRICE

Attraverso attività occupazionali che privilegiano la sfera relazionale e psicologica, l'attività di animazione si pone come obbiettivo di rallentare ed ostacolare il decadimento psicofisico dell'anziano. L'attività di animazione viene svolta per 38 ore settimanali e prevede la ginnastica mattutina, attività artistiche di pittura e di costruzione oggetti, la palestra cognitiva, la tombola, il gioco delle carte, la preparazione di oggetti per il mercatino, le attività musicali e la musicoterapia, progetti di arteterapia e momenti di clownterapia. Vengono inoltre approntati interventi personalizzati agli ospiti in particolari momenti di necessità.

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE

Opera in accordo il medico di struttura con i quali stabilisce i programmi di riabilitazione individuali e di gruppo. La sua attività si integra con quella dell'animatore . Relativamente ai posti di casa protetta accreditata, il fisioterapista garantisce ad ogni ospite un numero minimo di 25 ore annue di trattamenti, pari a un minimo di 30 minuti settimanali per ciascuno.

PODOLOGO E PARRUCCHIERE

Si occupano della cura della persona e sono presenti in struttura in giorni e orari programmati. Sono garantite, comprese nella retta mensile degli ospiti residenziali accreditati con contratto di servizio, tutte le prestazioni di podologia laddove fossero ritenute necessarie con prescrizione del medico, e trattamenti dalla parrucchiera (tintura e taglio o permanente e taglio, o taglio e messa in piega) quando necessari.

PSICOLOGA e TECNICO SUPERVISORE DEI RUOLI

La psicologa referente si occupa del supporto emotivo e psicologico di utenti, familiari e incontra il personale che ne faccia richiesta attraverso incontri tematici di gruppo.
La psicologa è una libera professionista che può essere convocata in struttura nei seguenti casi:
- richiesta del medico dell'ospite accreditato
- valutazione da parte di specialista (psichiatra/geriatra)

Relativamente invece al personale della struttura, in particolare nell'ambito della politica di supporto per la prevenzione del burnout, ci si avvale dell'aiuto di psicologi del lavoro che saltuariamente effettuano valutazioni, anche ai fini della sicurezza, sullo stress correlato.

ADDETTI ALLA CUCINA e ai servizi generali

A Villa Teresa prestano servizio 4 addette alla cucina, 1 addetta ai servizi di pulizia e 1 addetta alla lavanderia.

VOLONTARIATO

Tutte le attività di volontariato sono sospese o limitate in relazione alla epidemia da coronavirus in atto.

LAVORO DI EQUIPE

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo di Villa Teresa. Nell'organizzazione sono previsti sistematici incontri di equipe, per incoraggiare la conoscenza, l'integrazione interprofessionale e la capacità di scambio e confronto tra colleghi con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite.

Il lavoro di equipe prevede diversi momenti di condivisione e incontro , nella fattispecie:

- **Riunioni Plenarie e di Partecipazione degli operatori:** Vengono convocate dalla Direzione e/o dal Direttore Generale della Fondazione S.Clelia Barbieri e possono prevedere la presenza di tutto il personale o del personale di un'area specifica quando vi siano tematiche di importante valutazione e condivisione con tutto il personale, quali situazioni di bilancio, situazioni di settore, problematiche della struttura e della percezione della stessa, mission, vision, politica del servizio , condivisione di risultati, analisi dei percorsi di miglioramento pluriennali, redazione della nuova carta dei servizi, ridefinizione di obiettivi etc, prevedendo di affrontare , condividere e ricevere input dai lavoratori relativamente ai temi elencati.

- **Riunioni di nucleo assistenziali**: Prevedono la partecipazione di 2 o più operatrici assistenziali del nucleo protetto , della Ras, e facoltativamente della Direzione, della resp.del miglioramento , del fisioterapista e dell'animatrice. Discutono relativamente ai contenuti del piano assistenziale individuale, le problematiche specifiche del nucleo, dei relativi ospiti e possono segnalare eventuali problematiche generali della struttura in relazione agli ospiti e all'organizzazione. Hanno attualmente luogo almeno una volta al mese . Ogni riunione viene verbalizzata.

- **Riunioni assistenziali:** Hanno luogo senza distinzione di nucleo e prevedono la partecipazione di 2 o più operatrici assistenziali , della Ras, del resp.del miglioramento, e in via facoltativa del fisioterapista e dell'animatrice a seconda dei temi da affrontare. Discutono le problematiche generali dell'area assistenziale, a titolo esemplificativo l'organizzazione generale dell'assistenza, della turnistica, dei progetti di miglioramento volti alla totalità , dei programmi di animazione rivolti a tutti. Hanno luogo al bisogno. Ogni riunione viene verbalizzata.

- **Riunioni Pai:** Vengono convocate dalla Ras specificatamente per discutere i contenuti del piano assistenziale individuale (PAI), e in particolare in relazione allo scadenziario dei pai o per ogni revisione dovuta a modificazioni dello stato di salute dell'utente. Le persone coinvolte sono la Direzione, la ras/raa, l'animatrice, il fisioterapista, la osstutor . Ogni incontro viene verbalizzato con specifico verbale e con le firme sul PAI qualora l'incontro comporti una modificazione del documento.

- **Riunioni dei Servizi Generali:** Prevedono la partecipazione di tutte le operatrici dei servizi generali, della Ras, della Direzione, della ref.dei servizi generali, facoltativamente della Raa e della Responsabile dei servizi generali della Fondazione S.Clelia Barbieri. Discutono le problematiche generali dell'area cucina, pulizie, lavanderia

- **Riunioni Sanitarie e di Equipe infermieristica:** Hanno luogo indicativamente mensilmente e vi partecipano tutto il personale sanitario (infermieri e/o fisioterapista) e la direttrice sanitaria/medico di struttura per trattare problematiche specifiche dei pai degli ospiti, tematiche relative all' organizzazione dei servizi sanitari, agli obiettivi e ai risultati raggiunti. In relazione all'ordine del giorno può partecipare o meno anche la Direzione per condividere aspetti legati all'organizzazione .

- **Riunioni di Verifica dei Risultati:** Si tratta di diversificati momenti di incontro che hanno luogo in tempi e modi differenti in relazione ai contenuti trattati. Prevedono la partecipazione della Direzione, della Ras e facoltativamente del Direttore Generale dell'Ente Gestore.

- **Riunione di Coordinamento Interno:** Prevede la partecipazione della Direzione, della Ras, della Raa e della Responsabile del Miglioramento. In caso di necessità può essere il Direttore Generale della Fondazione S.Clelia Barbieri a convocare la Riunione in relazione a specifiche necessità.

Tali riunioni hanno la finalità di elaborare progetti e programmi generali per il buon funzionamento della residenza.

IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA (P.A.I.)

Il Piano di Assistenza Individualizzato, che viene formulato entro un mese dal momento dell'ingresso in struttura, è il risultato di un apposito momento valutativo multiprofessionale cui concorrono apporti professionali sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, che insegua, cioè, obiettivi di recupero e di mantenimento delle autonomie residue dell'anziano.

L'equipé multiprofessionale è costituita dal direttore sanitario, dal coordinatore della struttura, dalla RAS, dall'assistente tutor, dall'infermiere professionale, dall'animatore e dal terapista della riabilitazione.

Il PAI è un progetto di assistenza finalizzato alla gestione dell'anziano che prevede la raccolta di tutti i dati assistenziali e sanitari dell'Ospite utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari non solo alla sostituzione delle funzioni già perse, ma anche al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue.
Viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella socio-sanitaria di ciascun ospite e permette di evidenziare:

- i bisogni socio-assistenziali;
- gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'ospite che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili;
- il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- l'identificazione dei responsabili delle diverse fasi dell'intervento;
- l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso;
- l'indicazione del tutor assistenziale.

Il Piano di Assistenza Personalizzato viene ridiscusso normalmente ogni sei mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'Ospite, e viene condiviso nelle sue linee fondamentali coi familiari di riferimento.

ASSISTENZA FARMACOLOGICA

L'Azienda U.S.L. di Bologna, con riferimento alla Delibera Regionale 1378 del 26/07/1999, si impegna a garantire direttamente la fornitura di farmaci di uso corrente, nonché di prodotti per l'alimentazione artificiale come di seguito specificato:

- tutti i farmaci previsti nel Prontuario Terapeutico delle Aziende Sanitarie della Provincia di Bologna (PTP) e nei piani terapeutici personalizzati;
- i dispositivi ad uso corrente necessari per il governo dei processi terapeutici quali la: somministrazione e gestione di terapia infusiva ed intramuscolare, la somministrazione e gestione di terapia antalgica, la gestione del cateterismo vescicale, la somministrazione e gestione nutrizione enterale con PEG o SNG e parenterale, i dispositivi medici di uso corrente necessari per il governo del processo diagnostico;
- i dispositivi diagnostico terapeutici per utenti diabetici;
- i dispositivi medici per il trattamento di persone con patologie riconosciute ai fini dell'esenzione;
- gli ausili protesici di cui al DM 332/99 dietro la prescrizione personalizzata;
- le pompe per nutrizione enterale e parenterale;
- l'ossigeno per O2 terapia.

Si intendono invece a carico di Villa Teresa, in quanto valorizzati tra i fattori produttivi remunerati dal sistema tariffario regionale, i seguenti materiali:

- i presidi per l'incontinenza e altro materiale vario ad assorbenza;
- il materiale di medicazione;
- i detergenti e disinfettanti;
- i farmaci non compresi nel prontuario aziendale e altro materiale di consumo assistenziale.

L'Azienda U.S.L. di Bologna si impegna ad attivare, a livello distrettuale, forme ed iniziative di sensibilizzazione rivolte ai Medici di Medicina Generale che operano nell'ambito delle Case di Residenza per Anziani non autosufficienti al fine di favorire l'utilizzo del PTP per le attività di diagnosi e cura nelle strutture.
Tutta l'attività di gestione dell'infermeria e degli armadi farmaceutici è sottoposta a specifiche procedure che disciplinano le tempistiche e le responsabilità. Nella fattispecie la verifica e la pulizia dell'armadio farmaci e dei presidi viene effettuata con scadenza mensile da parte del personale inferimieristico del truno notturno, in base a uno specifico modulo di controllo. I farmaci e presidi prossimi alla scadenza vengono segnalati in uno scadenzario e smaltiti a fine mese in appostito contenitore.

ASSISTENZA PROTESICA E ATTREZZATURE

Ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale n. 564 del 1/3/2000, Villa Teresa garantisce agli ospiti che ne hanno necessità l'erogazione dei seguenti ausili per il nursing:

- letti articolati con base regolabile in altezza;
- materassi e cuscini antidecubito;
- sollevatori e carrozzine a telaio rigido adeguato al danno muscolo-scheletrico.

Gli ausili posturali e per la mobilità attiva dell'ospite e relativa manutenzione potranno essere posti a carico del SSN, a condizione che siano prescritti dal Medico prescrittore con i requisiti di cui al D.M. 332/99 e nei limiti di quanto previsto dal D.M. stesso e a condizione che siano forniti dall'Azienda USL di Bologna secondo la relativa procedura. Nel rispetto nelle normative sopracitate, Villa Teresa, in relazione alle spcifiche condizioni di ogni utente, assicura la tempestiva attivazione dei percorsi per l'acquisizione dall'AUSL dei dispositivi medico sanitari, delle apparecchiature elettromedicali, delle attrezzature e degli ausili tecnologici, nonchè delle pompe per l'alimentazione enterale e parenterale.

Inoltre sono assicurate tutte le attrezzature ed gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali e per il mantenimento delle autonomie funzionali residue, in particolare del riposo (poltrone ergonomiche e reclinabili, archetti, letti articolati, materassi e cuscini antidecubito) dell'igiene (vasca gonfiabile per il bagno, sollevatori, sedia doccia) dell'alimentazione e dell'idratazione (sondini, bicchieri e posate ergonomiche, cannucce) della mobilizzazione (corrimani a parete nei percorsi principali, bascule, carrozzine, deambulatori, tripodi, bastoni, telini di scorrimento) della sicurezza (sponde letti, allarmi sonori, luci di emergenza) e dell'eliminazione (pannoloni con vari gradi di assorbenza , di varie misure e formati, cateteri) ed in generale tutto quanto è necessario con riferimento al PAI.
Altresì è garantita la presenza delle seguenti attrezzature sanitarie:

- sfigmomanometro
- termometri per la rilevazione della temperatura
- apparecchi per la rilevazione della glicemia
- elettrocardiografo
- sistemi di aspirazione per le secrezioni bronchiali
- saturimetri
- pallone ambu con maschere e raccordi
- laringoscopio completo
- apparecchiature mobili per la somministrazione di ossigeno, con relativi accessori, a norma con le disposizioni vigenti in materia

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

MOMENTI DI INCONTRO

Villa Teresa opera con il fine di coinvolgere la famiglia nella definizione degli obiettivi del servizio, garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento e favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività; per tali motivi promuove la costituzione di un Comitato di Partecipazione Misto composto da anziani, parenti e personale con il compito di favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività, comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del Servizio.
Inoltre, Villa Teresa, si impegna a organizzare incontri con i familiari al fine di monitorare il livello di applicazione degli intendimenti esplicitati nella presente Carta dei Servizi attraverso verifiche periodiche sul gradimento degli utenti.
Oltre a tali momenti di incontro condivisi, vengono garnatiti incontri individuali con i familari atti alla condivisione del piano di assistenza individuale o alla valutazione di specifici argomenti.

COMITATO DI PARTECIPAZIONE

E' stato attivato a partire dal 1 settembre 2014 un comitato di partecipazione a carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli Ospiti.
Il comitato è composto da almeno 5 anziani e da 2 responsabili della struttura. Ogni incontro verrà verbalizzato e le idee e le richieste emerse nell'ambito di ciascun incontro verranno attentamente analizzate alla stregua dei questionari di soddisfacimento al fine di offrire una risposta di qualità tempestiva ai bisogni.
I comitati di partecipazione con gli ospiti vengono svolti con scadenza almeno semestrale

PARTECIPAZIONE AI PERCORSI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

La direzione di Villa Teresa si impegna a organizzare almeno 2 incontri annuali con i familiari e gli amministratori degli utenti accreditati al fine di condividere percorsi, strategie e progetti, utilizzando tali occasioni per divulgare risultati qualitativi (condivisione di indicatori di qualità, risultati dei progetti di miglioramento, azioni correttive per reclami) e per coinvolgere i presenti nella verifica dei risultati , nonchè partecipando alla gestione esprimendo idee e formulando richieste in merito a ogni possibile risorsa utile a migliorare il servizio (calendario animazione, iniziative, progetti etc). I familiari e gli amministrazioni sono peraltro invitati a partecipare alla stesura della Carta dei Servizi , proponendo le proprie idee.

INCONTRI A RICHIESTA CON I FAMILIARI

Villa Teresa è sempre disponibile a incontrare anche quotidianamente i familiari, ma qualora il familiare avvertisse esigenze specifiche da soddisfare che richiedano presumibilmente un tempo lungo per essere esaudite, può richiedere un incontro programmato con la direzione sanitaria o con la Ras/Raa o con la Direzione, a seconda del tipo di bisogno, al fine di garantirsi tutto il tempo necessario per affrontare la problematica o il tema in oggetto. A ogni incontro richiesto viene compilato e firmato da parte del familiare e del personale apposito modulo di verbale.

INCONTRI PAI CON I FAMILIARI

La Ras convoca almeno 2 volte l'anno e in ogni caso ad ogni significativo mutamento delle condizioni di salute che richieda una modificazione del PAI un incontro con il familiare di riferimento, al fine di condividere il piano di assistenza formalizzato dal team. La convocazione per la condivisione del Pai viene effettuata in via scritta. Al termine dell'incontro viene compilato e firmato da parte del familiare e del personale apposito modulo di verbale.

INFORMAZIONE / FORMAZIONE RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

Le famiglie vengono coinvolte nelle iniziative proposte dalla struttura.
I manifesti relativi a iniziative quali feste, momenti di incontro, momenti di formazione etc vengono affissi nella bacheca dell'atrio di ingresso e nel contenitore trasparente alla sinistra dell'ascensore montalettighe.

PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' ASSISTENZIALE

I familiari sono invitati a partecipare alla vita del loro caro all'interno della struttura anche chiedendo la partecipazione a talune attività di assistenza quali per esempio:

- acconciatura dei capelli dopo il bagno
- aiuto nella somministrazione del pasto
- accompagnamento in bagno
- mobilizzazione (passeggiate dentro e fuori la struttura)

Tutte le attività di partecipazione dei familiari nell'assistenza, all'interno della struttura, devono essere accordate con la RAS/RAA che in relazione al tipo di richiesta attiverà eventuali richieste di autorizzazione alla direzione sanitaria o al fisioterapista.
Inoltre, al momento dell'ingresso in la RAA/RAS provvederà a raccogliere tutte le informazioni inerente le abitudini dell'ospite (dietetiche, igieniche etc..); queste saranno poi continuamente rivisitate in base a segnalazioni di esigente particolari dervanti durante gli incontri con i familiari o nelle riunioni di equipe.

ORARI DI VISITA

I famigliari e gli amici degli ospiti sono una risorsa fondamentale per il benessere degli utenti. Pertanto, la loro presenza è stimolata e incoraggiata. La frequente relazione con parenti e amici aiuta gli ospiti ad accettare meglio la vita di comunità. Le visite di familiari e conoscenti, possono avvenire **nell'arco della giornata su appuntamento , nelle aree specificamente adibite per gli incontri (area veranda limitrofa all'area cortiliva/area esterna della struttura).**

Viene dato il permesso ai familiari di poter restare nella camera del proprio caro anche al di fuori degli orari sopra esplicati nel caso di gravi malattie o malattie terminali e in ogni caso quando la cosa rappresenta una risposta al bisogno dell'utente, con l'autorizzazione della RAS

RICOVERI OSPEDALIERI ED ASSENZE PROGRAMMATE

Come specificato in precendenza, al momento dell'ingresso, ai famiglia si chiede di predisporre una borsa da tenere pronta nell'armadio per un eventuale ricovero in ospedale contenente 1 vestaglia, 2 asciugamani, 2 asciugamani ospite, 1 paio di ciabatte, 2 camice da notte, 3 paia di mutande, 3 magliette intime, 3 paia di calzini e una trousse per l'igiene personale.
In caso di ricovero in urgenza i famigliari vengono tempestivamente informati da parte del personale infermieristico in modo che possano quanto prima recarsi in ospedale per assistere al proprio caro.
Dal punto di vista economico , in caso di assenza dell'utente inserito su posto definitivo, presso strutture ospedaliere, il pagamento della tariffa a carico del FRNA e la quota a carico dell'utente saranno ridotte al 45% ciascuna, a decorrere dal primo giorno di assenza e fino al giorno precedente il rientro in struttura.

PASTO

Orari dei pasti e della distribuzione dei pasti

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo e nel caso l'anziano abbia problemi di salute, nella propria came
Il programma normale prevede:
· colazione ore 8.30 - 9.30
· bevande ore 10.30
· pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.45
· bevande ore 13.30
· bevande/merenda ore 15.45
· cena dalle ore 17.45 alle ore 18.45
Nel periodo estivo si aggiunge:
. ulteriore giro di bevande ore 17.00
· gelato almeno 1 volta alla settimana alle ore 15.45

Ai parenti ed ai visitatori non è consentito portare alimenti, medicine, o altri oggetti senza l'autorizzazione scritta della Responsabile Attività Sanitarie. E' fatto assoluto divieto di somministrare cibi e alimenti non autorizzati al proprio caro e agli altri utenti della Struttura. La somministrazione di alimenti autorizzati da parte del parente è comunque subordinata all'approvazione da parte dell'infermiere professionale in turno.
Nel caso in cui un ospite, esprima il desiderio e/o la necessità di alimentarsi a un orario differente la Responsabile delle Attività Assistenziali provvederà a segnalarlo quanto prima alla Responsabile dei Servizi Generali al fine di organizzare i piani di lavoro in base alle necessità dell'utente.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'ospite e/o i suoi familiari che intendono segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme di legge o della vigente Carta dei Servizi, nonchè violazioni degli inalienabili diritti della persona, potranno presentare reclami direttamente alla RAA o RAS, o inoltrare formali ricorsi alla Direzione.
Per tale motivo, è previsto nella bacheca di ingresso un modulo sul quale poter inoltrare un reclamo e una specifica procedura di presa in carico e risposta allo stesso.
Villa Teresa inoltre, si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi ad ogni reclamo o suggerimento pervenuto in struttura.
Nella bacheca di ingresso, inoltre, è previsto un modulo sul quale i famigliari possono effettuare osservazioni e/o suggerimenti rispetto all'organizzazione.

Fondazione
SANTA CLELIA BARBIERI

MOD. : REC

SCHEDA PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

Al Coordinatore/Direttore di Struttura

Data .....

Il/La sottoscritta/o

Ospite/parente/ tutore o altro.....

Email .....

(i dati di cui sopra non sono obbligatori, lo sono qualora l'interessato desideri una risposta al proprio quesito)

Oggetto della segnalazione o del reclamo:

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Luogo e data ..... Firma

Come gestire un reclamo:

La direzione/coordinamento di struttura si assume l'impegno di dare una risposta entro 15 giorni a qualsiasi reclamo, mal servizio, lamentela espressa in via scritta da parenti e anziani al fine di garantire un rapporto di trasparenza e condivisione per il raggiungimento della massima soddisfazione auspicabile relativamente al servizio fornito.

Il modulo di reclamo deve essere compilato e consegnato in busta chiusa presso la direzione di struttura/segreteria o in alternativa spedito per posta.

Fondazione
SANTA CLELIA BARBIERI

MOD. : SUG

SCHEDA PER OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI/ ELOGI

Al direttore /coordinatore

di Struttura

Data .....

Il/La sottoscritta/o

Ospite/parente/ tutore o altro.....

Email .....

(i dati di cui sopra non sono obbligatori, lo sono qualora l'interessato desideri una risposta al proprio quesito)

Osservazioni e suggerimenti:

Elogi:

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Luogo e data ..... Firma

Come gestire un reclamo:
Il modulo delle osservazioni e dei suggerimenti deve essere compilato e inserito nell'urna verde posta all'ingresso di Villa Teresa , oppure consegnato in busta chiusa presso la segreteria o la direzione di Villa Teresa, o in alternativa spedito per posta.

TUTELA DELLA PRIVACY

Villa Teresa s'impegna al rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR (Regolamento UE 2016/679) e in particolare, si obbliga a trattare esclusivamente i dati personali e sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali.

L'az.Usl e Villa Teresa sono contitolari dei dati relativi agli utenti e adotteranno le misure organizzative più opportune per facilitare lo scambio delle informazioni e del materiale documentale, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Con particolare riferimento ai dati sanitari ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del D. Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", l'Ente Gestore Fondazione S.Clelia Barbieri di Porretta – Alto Reno Terme è nominato dall'Azienda USL di Bologna quale responsabile esterno di trattamento dei dati personali, per quanto sia necessario alla corretta esecuzione del presente contratto di servizio.

La titolarità del trattamento dei dati personali di tipo sanitario rimane in capo all'Azienda USL di Bologna alla quale, pertanto, competono le decisioni sulle modalità e finalità di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza.

REGOLE DI CONVIVENZA

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Al fine di stabilire regole di comportamento per l'accesso alla struttura e regole di vita comulitaria, tali da assicurare la libertà di visita, il contatto e la continuità relazionale tra gli utenti e familiari/amministratore di sostegno, e il contesto di vita originario, tenendo conto dei diritti e delle esigenze di tutti gli utenti del servizio e della sicurezza:

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- Conservare i legami affettivi e relazionali.
- Partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- Conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- Essere assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
- Assentarsi dalla struttura, previa comunicazione alla Direzione.
- Essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.
- Presenziare al Comitato di partecipazione, in cui esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti all'utenza.

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il dovere di:

- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sale da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.
- Informare la Direzione di ogni uscita dell'Ospite, che deve essere annotata su apposito registro.
- Rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima al referente di nucleo (R.A.A. Responsabile Attività Assistenziali) o alla direzione ogni eventuale assenza o mancato rientro.
- Non fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.
- Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento di acquisto.
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare nella struttura la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri Ospiti e degli operatori.
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Questo è il valore fondamentale per l'Anziano ospite della Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di persona. I servizi e le prestazioni erogate agli utenti della Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti sono garantite nel rispetto della privacy e del pudore individuale. Tutto il personale assistenziale e non, che opera nella struttura Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti o per l'Istituzione, è tenuto al rispetto del segreto professionale.

IL FUMO

Ai visitatori è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura; questo per disposizioni di legge e per il rispetto della salute degli ospiti residenti. Gli anziani ospiti devono evitare di fumare all'interno delle proprie camere e in tutti i posti in cui il fumo può arrecare disturbo o ledere la libertà degli altri. Al personale di assistenza è assolutamente vietato all'interno dei locali. Nell'atrio di ingresso è allestita una piccola zona nella quale ospiti o familiari possono fumare.

GESTIONE DI PROTESI /DENTIERE/ OCCHIALI/ APPARECCHI ACUSTICI

La struttura e tutto il personale addetto alla gestione degli anziani si impegna a utilizzare la diligenza del buon padre di famiglia nella gestione e utilizzo di tutti gli strumenti sopra indicati (protesi, dentiere, occhiali, apparecchi acustici, bastoni, tripodi, sedie a rotelle etc)

Poiché l'utilizzo di tali strumenti è lasciato anche alla gestione autonoma di ciascun utente che dispone in prima persona e pienamente dei propri beni, la Fondazione S. Clelia Barbieri **NON** puo' accollarsi l'onere di eventuali strumenti/apparecchi/protesi rotti, caduti, scomparsi. (ad esempio: dentiera che in taluni casi l'anziano rimuove autonomamente dalla bocca e avvolge in tovaglioli di carta, oppure lascia involontariamente cadere a terra; l'utente che si toglie gli occhiali e li butta nel cestino dell'immondizia)

PERMESSI DI USCITA E LIBERTÀ PERSONALE

Villa Teresa garantisce l'assistenza e la vigilanza agli utenti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli ospiti possono uscire liberamente dalla struttura se autorizzati dai familiari, (soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale), purché avvertano il personale, comunichino l'orario di rientro e firmino l'apposito modulo.

Non sono imputabili alla responsabilità di Villa Teresa danni derivanti dall'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno che all'esterno della struttura. E' fatto assoluto divieto ai parenti di portare agli ospiti dolciumi , alimenti in genere, medicinali, accendini, oggetti contundenti. In particolare la direzione di Villa Teresa non si assume alcuna responsabilità relativamente a eventuali conseguenze derivanti dalla somministrazione di alimenti effettuata direttamente dai parenti agli ospiti stessi, o nell'eventualità che i parenti mettano a disposizione dell'ospite alimenti o oggetti con i quali quest'ultimo potrebbe arrecare danno a se stesso ingerendoli o utilizzandoli. In relazione all'emergenza Covid, agli anziani è stato posto divieto di uscita autonoma (da soli) dalla struttura salvo eventuali visite /uscite accompagnate da uno dei nostri operatori in grado di garantire per distanziamento e protezione dell'utente da ogni fonte di pericolo infettivo. Eventuali visite o uscite esterne, accompagnate da un parente, sono soggette a specifica procedura interna e a firma del familiare di un patto di condivisione del rischio.

DEPOSITI IN DENARO , PREZIOSI, altri oggetti personali

Villa **Teresa declina ogni responsabilità in caso di ammanchi di denari, oggetti personali e preziosi conservati nel mobilio o nelle borsette degli utenti.** Villa Teresa offre la possibilità a ciascun utente di poter conservare nella cassaforte della struttura piccole somme di denaro utili a effettuare acquisti personali. Uno specifico registro evidenzierà i movimenti e le firme di chi ha autorizzato gli stessi. *(Procedura A19/4)*

La direzione all'atto dell'ingresso e periodicamente, richiede alla famiglia il versamento di somme necessarie per fronteggiare il costo dei farmaci, dei trasporti , della podologa, della parrucchiera e di tutte le altre piccole spese per le quali la struttura anticipa pagamenti per conto dei clienti. I clienti sono, dal canto loro, tenuti a mantenere carico il saldo del proprio conto ospite, provvedendo a mantenerlo sempre in attivo, anticipando mensilmente le spese indicative che si sostengono (è consigliabile un versamento iniziale di € 100,00 da alimentare a fine mese qualora fosse stato parzialmente consumato)

La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali oggetti, valori o preziosi conservati nelle stanze degli Ospiti. Gli Ospiti potranno richiedere alla Direzione di conservarli in cassaforte e ritirarli ogni qualvolta ne avessero necessità o voglia (per motivi affettivi, eventi particolari ecc.), negli orari di apertura dell'ufficio amministrativo. Ogni ospite può personalizzare la propria camera portando propri oggetti, fotografie, quadri. Nel caso vengano affissi chiodi alle pareti è a carico della famiglia il ripristino completo dei muri all'atto di uscita dalla struttura, ivi compresa la colorazione dei muri laddove lo stucco non fosse sufficiente a mascherare il foro dei chiodi rimossi.

LA RETTA

DETERMINAZIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE A CARICO DELL'UTENTE

La disciplina e la determinazione annuale delle quote di contribuzione a carico degli utenti, compete alla Committenza su istruttoria dell'Ufficio di Piano, nell'ambito degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto. Tali quote vengono definite, di norma, entro la fine dell'esercizio precedente (mese di novembre) e vengono comunicate al soggetto Gestore (Villa Teresa) insieme alla tariffa a carico del FRNA ed al costo del servizio. La quota a carico degli utenti non può in nessun caso essere superiore alla quota massima definita a livello regionale (€ 49,50) come rideterminata, sulla base del costo del servizio, in riferimento agli elementi e criteri di flessibilità fatta salva la previsione di cui al punto 5.1 della DGR 2110 del 21/12/2009.

In riferimento all'assistenza residenziale di tipo definitivo e continuativo e con riferimento al periodo è determinata in **€ 50,05** la quota di contribuzione a carico dell'utente ricoverato a Villa Teresa mentre si determina in **€ 46,66** la tariffa a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA), per un totale complessivo percepito di **€ 96,71** giornalieri. Eventuali aggiornamenti di tariffa da parte dell'Az.Usl verranno comunicati ai familiari tempestivamente. All'atto dell'ingresso dovrà essere versata una cauzione pari a 30 giorni di degenza che verrà resa al termine del rapporto di fornitura servizi, decurtata delle spese sostenute nel periodo.

La retta comprende:

- assistenza di base diurna e notturna, assistenza sanitaria infermieristica e medica , attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale;
- attività ricreativo-culturale e animazione
- assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto (colazione, pranzo, merenda, cena), lavanderia e guardaroba;
- trasporti per visite mediche prescritte dal Medico di Medicina Generale o per visite specialistiche richieste dal Medico di Medicina Generale, e per il rientro in struttura dopo eventuali ricoveri ospedalieri.
- tutti farmaci compresi i farmaci per la gestione delle lesioni da decubito, detergenti, disinfettanti, presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione
- servizi di podologia e parrucchiera

Ogni fattura dovrà essere pagata entro il giorno 5 del mese successivo, per il mese precedente.
Il pagamento della retta potrà avvenire scegliendo una tra le seguenti modalità: contanti, assegno bancario e preferibilmente bonifico.
I dati delle banche predisposte potranno essere resi noti contattando l'ufficio amministrativo al numero di telefono 0534 53923.

DEDUCIBILITÀ /DETRAIBILITÀ FISCALE DELLE RETTE

Villa Teresa entro il mese di marzo dell'anno successivo al pagamento, rilascerà una dichiarazione inerente detto pagamento, finalizzata alla deducibilità o detraibilità degli oneri sanitari per gli aventi diritto che vengono quantificati come da normativa nella misura del 50% del totale annuale fatturato per ciacun utente. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 e s.m.i. Ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE A CARICO DELL'UTENTE

L'ufficio amministrativo di Villa Teresa provvederà alla riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la retta è giornaliera e viene pagata in via posticipata rispetto al mese di competenza;
- la retta a carico dell'anziano e la tariffa a carico del FRNA sono riconosciute dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione/decesso compreso. Nel caso in cui il posto venga occupato nuovamente nello stesso giorno la stessa giornata non può essere contabilizzata una seconda volta;
- la retta a carico dell'ospite sarà ridotta della % prevista dalla normativa in oggetto per le giornate di ricovero ospedaliero
- al momento dell'accesso può essere corrisposto un deposito cauzionale pari ad una mensilità. Tale deposito sarà restituito all'anziano o ai suoi eredi al momento del decesso/dimissione mediante storno dalla retta residua dovuta o versamento entro 10 gg dal decesso/dimissioni;
- la retta a carico dell'utente sarà fatturata allo stesso o ai suoi familiari e/o al Comune di residenza, secondo quanto previsto nel contratto di assistenza, mensilmente entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento;
- in caso di errori di fatturazione Villa teresa si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, con la fattura del mese successivo, previa comunicazione all'utente.

Per agevolare il pagamento delle quote di contribuzione da parte degli utenti, l'amministrazione della Fondazione S.Clelia Barbieri prevederà le forme di riscossione più comuni. (es. RID, bonifico bancario o utilizzo bollettini di c/c postale).

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". La Fondazione S.Clelia Barbieri invierà all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito sarà indicata la modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il Villa Teresa potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

Al fine di evitare quanto sopra, Villa Teresa si impegna all'eventuale definizione, in accordo con l'utente, di modalità di pagamento rateizzato o dilazionato.

La direzione di Villa Teresa si impegna a certificare annualmente le spese per l'assistenza specifica, conteggiando, al netto di eventuali contributi e/o compartecipazione del Comune, le spese assistenziali e mediche sostenute.

DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La vita a Villa Teresa è caratterizzata dalla volontà di individuare il corretto equilibrio tra le esigenze individuali e quelle collettive. Il personale si impegna, comunque, a mettere in atto quelle iniziative che possono salvaguardare i ritmi di vita degli ospiti, conciliando l'esecuzione delle attività assistenziali, con i tempi del riposo, le visite di parenti e conoscenti, i pasti e le attività occupazionali.
Ragionando in questa ottica, gli orari delle molteplici attività che scandiscono la giornata della struttura, non sono tassativi, ma altresì flessibili e differenziati in relazione alle abitudini ed esigenze degli ospiti per le diverse attività assistenziali (bagni, pasti, riposo pomeridiano e notturno, abbigliamento, etc) in relazione anche del cambiamento stagionale.

06.30 – 08:30	Comincia una nuova giornata a Villa Teresa, gli anziani vengono alzati e nel frattempo al piano terra vengono accolti gli ospiti del centro diurno.
8:30 – 10:00	**COLAZIONE**: Latte, Caffè d'orzo, Tè, Biscotti, Fette Biscottate e Pane Tostato
10:00 – 10:30	**RISVEGLIO MUSCOLARE E GINNASTICA DOLCE** con l'animatrice massofisiotersta **IDRATAZIONE** di metà mattina con Caffè d'orzo e Tè Il **Medico di Struttura**, viene settimanalmente in struttura a incontrare gli ospiti che necessitano di una visita
10:30 – 12:00	**ANIMAZIONE**
12:00 – 13:00	**PRANZO** – Menu in base alla stagione
13:00 – 14:30	**RELAX** in poltrona o RIPOSO POMERIDIANO a letto per chi lo richieda **FISIOTERAPIA**: trattamenti riabilitativi e di recupero funzioanale individuali e di gruppo **IDRATAZIONE** con acqua e/o succo di frutta
14:30 – 17:45	**ANIMAZIONE**: musicoterapia, arteterapia, tombola, mercante in fiera, decorazioni, socializzazione, progetti individuali **MERENDA**: con tè e succhi di frutta
17.45 – 19.00	**CENA** – Menu in base alla stagione
19:00 – 20:30	gli utenti, dopo l'igiene, vengono accomodati nelle rispettive camere. Per chi lo desidera è possibile permanere in soggiorno per visionare la televisione e il telegiornale.
NOTTE	Durante tutta la notte gli ospiti vengono assistiti dal personale oss e/o infermieristico.

UFFICIO INFORMAZIONI E PERSONALE DI RIFERIMENTO

I responsabili di Villa Teresa sono disponibili per informazioni e per ricevere i parenti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 e in altri momenti su specifico appuntamento.

- La direzione e il coordinamento della struttura è il punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri, tutelari e amministrativi e per ogni eventuale problematica di rilievo ed è sempre disponibile su appuntamento.
- Il Medico di Medicina Generale per gli utenti convenzionati è il Dott.Filippo Riccioni ed è il punto di riferimento per qualsiasi informazione sanitaria ed è presente in struttura il martedì e il giovedì mattina; è consigliabile l'appuntamento contattando l'infermeria di Villa Teresa.
- Il Responsabile delle attività sanitarie e assistenziali è il punto di riferimento per qualsiasi informazione di tipo sanitario e assistenziale.
- I responsabili sono indicativamente sempre presenti in struttura dal lunedì al venerdì; in caso di esigenze specifiche è comunque consigliabile concordare un incontro.

COME RAGGIUNGERCI

Casa di Riposo –Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti
Centro Diurno VILLA TERESA
· Via Ranuzzi 4 – Porretta Terme
· telefono: 0534 – 53923
· fax: 0534 – 22232

***e-mail uff.*amministrativo:** amministrazione@fondazionesantaclelia.it

***e-mail direzione*:** diego.carrozza@fondazionesantaclelia.it

Sito web: www.villateresaporretta.it
www.fondazionesantaclelia.it

PROCEDURE E PIANI DI LAVORO

Il soggetto gestore garantisce un piano organizzativo delle attività e pertanto si impegna alla corretta predisposizione ed utilizzo di procedure infermieristiche ed assistenziali, formalizzate in forma scritta, conosciute ed applicate da tutti gli operatori, che uniformano e vincolano l'approccio degli operatori in ogni attività per e sugli ospiti.

Tali procedure (conservate presso la guardiola oss del piano terra, anche a disposizione dei familiari che volessero visionarle) sono soggette a continue verifiche ed aggiornamenti al fine di adeguarle sia alla normativa vigente che alle disposizioni impartite dall'asl di bologna.

Tutto il personale, a cui sono destinate per la loro sistematica applicazione, e' stato opportunamente istruito sulla corretta esecuzione delle attività da esse disciplinate e viene sottoposto a specifici aggiornamenti professionali nel caso di variazioni sulle procedure stesse.

Le procedure e i piani di lavoro:

- descrivono in modo efficace cosa deve essere fatto, da chi, in che modo e in quale luogo, rendendo trasparente e leggibile il processo tecnico-professionale selezionato
- chiariscono il ruolo e le responsabilità di tutti gli attori coinvolti
- definiscono le singole azioni e gli specifici compiti professionali, rendendo più agevole la valutazione delle sequenze più complesse o più rischiose o più costose
- hanno una valenza didattica, cioè sono uno strumento di formazione e addestramento per operatori che si affiancano o si inseriscono in una nuova attività
- documentano l'applicazione di un sistema di gestione della qualità di una struttura
- permettono attraverso la loro stesura o revisione di ridisegnare alcune sequenze dei processi ritenute obsolete, o troppo onerose, o rischiose per gli operatori e per i pazienti
- indicano chiaramente come e da chi sono state redatte verificate e approvate

Al fine di garantire l'adeguata diffusione e consultazione, tutte le procedure e i piani di lavoro vengono tenuti a disposizione degli operatori e degli utenti al piano terra nella guardiola del personale assistenziale. Altresì i turni degli operatori sono esposti nella guardiola del personale assistenziale al fine di renderli disponibili a tutti gli operatori e visionabili su richiesta da parte degli utenti e dei familiari oltreché alla committenza e agli organi di vigilanza.

Tutte le procedure attualmente in vigore sono contenute in 3 raccoglitori e sono conosciute dalla totalità degli operatori assistenziali e sanitari, in relazione alle specifiche mansioni. Chiunque volesse avere informazioni più dettagliate sul nostro sistema procedurale e di qualità, può rivolgersi in direzione.

SEZIONE 3
STANDARD DI QUALITA'

STRUMENTI DI VERIFICA ADOTTATI E STANDARD DI QUALITA'

Villa Teresa monitora la qualità percepita dal cliente mediante un fluente dialogo e colloquio quotidiano con i familiari, attraverso questionari di soddisfacimento somministrati dall'azienda Asl, esaminando segnalazioni e/o reclami dei clienti relativi alla qualità del prodotto/servizio, effettuando una metodica verifica come evidenziato nella procedura per la verifica dei risultati.

Indicatori sulla qualità erogata

Sono stati quindi messi a punto indicatori finalizzati alla raccolta di dati che rendessero testimonianza di quanto, nell'operatività quotidiana il servizio, realizza i suoi obiettivi. Entro il mese di Gennaio di ogni anno, la struttura si impegna a stilare una relazione circa l'andamento degli indicatori dell'anno appena passato e a programmare le azioni di miglioramento per l'anno in corso.

Monitoraggio raggiungimento obiettivi e dell'attivazione azioni previste dal PAI

In ogni PAI è prevista la definizione degli obiettivi e delle azioni necessarie a soddisfare i bisogni e le necessità dell'anziano accolto presso i nostri servizi.
Sarà cura della RAA di nucleo assieme all'equipe, monitorare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi e verificare l'attivazione delle azioni previste. In caso di scostamento si provvederà a verificare, attraverso i dati a disposizione, le cause di tale variazione e si andranno a definire nuove azioni volte a garantire il raggiungimento degli obiettivi.

Rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti

Nell'ambito di un progetto promosso dall'Azienda USL di Bologna in collaborazione con le strutture accreditate del territorio cittadino, saltuariamente è avviata un'indagine mirata alla rilevazione della qualità percepita da parte di familiari ed utenti dei servizi residenziali. La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio.

Riunioni di Verifica

Le condizioni pregiudizievoli per la qualità, inoltre, sono riscontrate anche durante lo svolgimento di tutte le attività della struttura, in particolare sulla base di segnalazioni fornite dal personale interno nel corso delle normali attività lavorative, durante le verifiche ispettiva da parte di organi esterni, nel corso delle riunioni interne sia esse assistenziali, sanitarie e/o generali e durante le diverse riunioni di valutazione dei risultati.
La procedura per la verifica dei risultati e dunque le riunioni di verifica hanno lo scopo di elaborare e analizzare i dati raccolti per il miglioramento del sistema, e la verifica dell'efficacia di azioni correttive, preventive e di miglioramento, monitorando e misurando le prestazioni e i processi della struttura, in modo da garantire un servizio di efficienza che risponda in tempo reale ai bisogni in maniera efficiente e soddisfacente.

INDICATORI DI QUALITA'

Gli standard di qualità che la struttura garantisce e monitora fanno riferimento ai requisiti richiesti per i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali previsti con la delibera di Giunta Regionale 514/2009. A questi si aggiungono una serie di indicatori di qualità e attività riferiti al al set di garanzie comuni a tutte le CRA accreditate con l'Azienda USL di Bologna, concordate con il Comitato Consultivo Misto dell'Azienda USL di Bologna. A seguire si evidenziano alcuni standard specifici, individuati da Villa Teresa e riferiti al primo semestre del 2016. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta e immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato'.

Progettazione attività di Animazione 2024

Alle attività svariate di animazione attuate giornalmente, si aggiungono nell'anno 2024 i seguenti progetti:

1) Progetto La Locanda: se non possiamo andare al Ristorante è il ristorante che viene a noi. Si tratta di un percorso di scoperta della gastronomia della nostra terra attraverso l'esperienza del gusto accompagnato da musica tipica e dai racconti di uno dei lavoratori natio di ogni terra specifica.

2) Progetto La mia Storia: prosegue il progetto , in ogni puntata ogni anziano diventa protagonista della propria storia e gli altri anziani vengono posti in ascolto. Il progetto vuole valorizzare la storia di ciascuno e le capacità di ascolto/interazione degli altri utenti.

3)Progetto LETTURE PER IL CUORE: il progetto si prefigge di stimolare sia la sfera cognitiva che emotiva degli Ospiti con la lettura di fiabe.

4)Progetto CUCIAMO ALLEGRAMENTE: svariati momenti di lavoro manuale su feltro, lana, uncinetto, ferri

5)Progetto CONTATTO SENSORIALE: il progetto si prefigge di entrare in contatto profondo con tutti quegli anziani che non sono in grado di partecipare ad attività di animazione. Attraverso un lavoro individuale di massaggio alle mani, musica di sottofondo, utilizzo di essenze, dialogo quando possibile, si costruiscono sessioni amorevoli che possono diventare fonte di benessere e di sostegno emotivo e fisico.

SEZIONE 4
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

TUTELA DEL CITTADINO

Alla base delle modalità di tutela dell'utete rispetto agli atti o comportamenti che nechino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi vi è la "Carta europea per i diritti e i doveri degli anziani in materia di assistenza a lungo termine", stilata nell'ambito del progetto EUSTACEA e presentata ufficialmente il 17 novembre del 2010 in un evento tenutosi nel Parlamento Europeo.
La Carta europea è formata dai seguenti 10 articoli che ricordano che la dipendenza e l'età non possono essere una scusa per la limitazione di nessun diritto umano né libertà civile riconosciuta dagli standard internazionali e presente nelle costituzioni democratiche:

1. **Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza**
Gli operatori di villa teresa devono controllare che con le proprie azioni vengano rispettate le linee guida antidiscriminazione in tutela della dignita' umana. devono essere in grado di informare i clienti e le famiglie su come fare un reclamo formale e chi contattare per avere informazioni e consigli. Tutti gli operatori devono controllere se le proprie azioni sono giuste in rispetto dei diritti dell'anziano gestito.

2. **Diritto all'autodeterminazione**
Mantenere l'indipendenza e l'autonomia della persona bisognosa di cure deve essere una priorità coinvolgendo l'utente nell'esprimere i propri bisogni e nel partecipare alle attività di assistenza e cura alla persona che riceve assistenza deve essere data la possibilità di ricevere servizi personalizzati in base ai suoi bisogni e deve essere data la possibilità di esprimere la propria opionione riguardo la qualità di vita percepita; occorre sostenere l'anziano nel continuare a prendere decisioni in modo autonomo.

3. **Diritto alla privacy**
Rispettare la privacy dell'ospite usando tutte le cautele quando si 'invade' i suoi spazi privati (la camera o il bagno) osservando la privacy dello stesso nell'esercizio quotidiano delle attivita' di assistenza, garantendo riservatezza e tutela al pudore dell'anziano

4. **Diritto a cure appropriate e di alta qualità,** con sostegno puntuale dell'anziano, rispetto della sua storia e dei suoi bisogni, con percorsi di rivalutazione periodici dei bisogni.

5. **Diritto ad informazioni personalizzate,** ai consigli e al consenso informato

6. **Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali**

7. **Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza** : convinzioni, credo e valori. Occorre promuovere la tolleranza e creare opportunità per scambiare opinioni sulle differenze, permettendo che in luoghi privati si possano praticare riti religiosi, evitando in toto il proselitismo.

8. **Diritto alle cure palliative e al sostegno,** al rispetto e alla dignità nell'agonia e nella morte. l'anziano deve essere coinvolto nelle cure palliative e deve essere sostenuta la sua autonomia , e le famiglie devono essere coinvolte allo stesso modo. devono essere rispettate le normative nazionali sulla fase terminale di vita e devono essere rispettate e sostenute le esigenze e i desideri spirituali della persona morente.

9. **Diritto al risarcimento**. qualora avvenissero malaugurate violazioni dei diritti, viene fornito con tempismo e professionalita' sostegno e protezione alle vittime di abuso .

10. **Diritto nel dare istruzioni su cosa desidera per la propria vita e per la propria fase terminale di vita.**

In tutela di ciascun anziano, la struttura garantisce che ogni operatori rispetti i contenuti della carta europea dei diritti e delle responsabilita' degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine inseriti nella guida di accompagnamento alla carta europea dei diritti (novembre 2010), che viene mantenuta esposta nella bacheca della guardiola oss del piano terra e il cui stralcio riassunto è stato citato precedentemente.
Ogni operatore che veda o si accorga di atti di abuso dei diritti compiuti da un collega ha il dovere e l'obbligo morale di denunciare la cosa alla direzione della struttura affinchè possa essere portata immediatamente la corretta tutela all'anziano fragile.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali da parte di provati o enti pubblici economici solo con il consenso da parte degli interessati.
Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso.
Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto ex artt. 76 - 81 D. Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'art. 13 dello stesso D. Lgs. all'atto dell'ingresso in struttura , l'amministrazione provvede a raccogliere la firme dell'utente o dei suoi familiari in merito all'acquisizione del consenso al trattamento dei dati e eventualmente l'autorizzazione all'effettuazione di riprese video/foto (legge 675/96) si precisa che villa teresa possiede un documento programmatico della sicurezza che rinnova annualmente che disciplina le regole della privacy dei dati in relazione alle figure professionali coinvolte in ogni azione

CONSENSO INFORMATO

Qualora gli ospiti vengano sottoposti a particolari trattamenti sanitari o indagini (Trasfusioni di emoderivati, Esami strumentali con mezzo di contrasto, Esami strumentali invasivi, Interventi di microchirurgia, Test per diagnosi HIV) il medico curante e/o di struttura informerà gli stessi o i loro familiari di riferimento, se hanno un grave deficit cognitivo, sulla composizione chimica delle sostanze iniettate, sul metodo operativo, sui rischi immediati e futuri, sui vantaggi conseguibili e sugli svantaggi che potrebbero derivare dalla mancata esecuzione.
Dopo aver dato le necessarie informazioni e ricevuto il consenso, il medico deve firmare e far firmare agli stessi un apposito modulo specificando il tipo di indagine o di trattamento da eseguire.

La CARTA DEI SERVIZI e il suo AGGIORNAMENTO

Al momento dell'ingresso in struttura, ogni ospite riceve copia della Carta dei Servizi che rappresenta la promessa del servizio e quanto offerto dalla struttura.
La carta dei servizi è per sua natura dinamica, per questo Villa Teresa garantisce la qualità dell'informazione contenute attraverso verifiche periodiche.
L'aggiornamento della Carta dei servizi avviene secondo le seguenti modalità:

1. La struttura si impegna ad aggiornare la carta dei servizi almeno una volta ogni 2 anni
2. La direzione, in collaborazione con le responsabili di area, provvede alla raccolta delle informazioni/aggiornamenti da effettuare
3. I dati raccolti vengono inseriti nel documento che costituisce la prima "bozza" della Carta dei Servizi.
4. La "bozza" viene condivisa con il personale al fine di ricevere input in merito ai contenuti da proporre.
5. Il documento, a seguito dell'integrazione con le indicazioni presentate, verrà stampato nella sua forma ufficiale e divulgato ai familiari e al personale.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Contratto di Servizio tra Az.Usl Distretto dell'Appennino Bolognese e Gestore Fondazione S.Clelia Barbieri - Casa di Riposo Villa Teresa;
- articolo 38 L. R. n. 2/2003, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Delibera della Giunta Regionale n. 772/2007, "Approvazione dei criteri, delle linee guida e dell'elenco dei servizi per l'attivazione del processo di accreditamento in ambito sociale e sociosanitario. Primo provvedimento attuativo Art. 38 LR 2/03 e ss. mm.";
- articolo 23 L.R. n. 4/2008, "Disciplina degli accertamenti della disabilità. Ulteriori norme di semplificazione ed altre disposizioni in materia sanitaria e sociale";
- D.G.R. n. 2109/2009, "Approvazione della composizione e delle modalità di funzionamento dell'organismo tecnico di ambito provinciale competente per la verifica dei requisiti per l'accreditamento, ai sensi dell'Art. 38 della L.R. 2/2003. Attuazione DGR 514/2009";
- D.G.R. n. 514/2009, "Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'Art. 23 della LR 4/2008 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari";
- D.G.R. n. 2110/2009 "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio";
- D.G.R. n. 219/2010, "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi semiresidenziali per disabili valevole per l'accreditamento transitorio";
- D.G.R. n. 1336/2010 "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi residenziali sociosanitari per disabili valevole per l'accreditamento transitorio";
- D.G.R. n. 390/2011 "Accreditamento dei servizi socio-sanitari: attuazione dell'Art. 23 delle L.R. n. 4/2008 e modifiche ed integrazione della DGR 514/2009 e DGR 2110/2009";
- D.G.R. n. 1899/2012 "modifica DGR 514/2009: "Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'Art.23 della L.R. n. 4/2008 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari";
- Direttiva regionale n. 1378/1999, "Direttiva per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei servizi integrati socio-sanitari di cui all'Art. 20 della L.R. 5/94";
- Circolare Regionale n. 7/2007, "Omogeneizzazione delle prestazioni sanitarie nella rete dei servizi per anziani non autosufficienti";
- Direttiva Regionale n. 2068/2004 "Il sistema integrato di interventi sanitari e socio-assistenziali per persone con gravissime disabilità acquisite in età adulta. Prime indicazioni"
- Direttiva Regionale n. 840 /2008 "Prime linee di indirizzo per le soluzioni residenziali e l'assistenza al domicilio per le persone con gravissima disabilità nell' ambito del FRNA e della DGR 2068/04";
- Circolare n.17 del 19/12/2011 "Specifiche per il sistema informativo anno 2012" che introduce l'obbligatorietà dell'utilizzo dello strumento di valutazione periodica dell'anziano non autosufficiente inserito in struttura denominato BINA-FAR;
- Nota del Responsabile del Servizio Integrazione Socio-sanitaria e Politiche per la Non Autosufficienza di prot. 312102 del 27/12/2011.