

# Fondazione SANTA CLELIA BARBIERI

## Carta dei Servizi



**CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI  
ACCREDITATA AZ. USL**

**“VILLA SANTA CLELIA”**

**Via San Rocco, 42 - Vidiciatico - 40042 di Lizzano in Belvedere (BO)  
tel. 0534-53923 fax. 0534-56738 e-mail: [segreteria@fondazioneantaclelia.it](mailto:segreteria@fondazioneantaclelia.it)**

**Sede legale Ente: Via dei Monchini, 9- Porretta Terme  
40046 Alto Reno Terme (BO)  
tel. 0534-53923  
[www.fondazioneantaclelia.it](http://www.fondazioneantaclelia.it)**

**Edizione n.12 – Maggio 2025**

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della struttura e principi fondamentali

#### 1. CASA RESIDENZA PER ANZIANI "VILLA Santa Clelia"

- 1.1 Politica e Pianificazione strategica
- 1.2 Caratteristiche strutturali ed organizzative della CRA "Villa Santa Clelia"
- 1.3 Nucleo dedicato a persone con demenza e gravi disturbi del comportamento

#### 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 3. COMUNICAZIONE, TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

#### 4. AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI E SOCIALI

- 4.1 Autorizzazione al funzionamento
- 4.2 Accreditamento

## SEZIONE SECONDA

### Descrizione dei servizi –Modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni

#### 1. I SERVIZI OFFERTI

#### 2. ACCESSO/DIMISSIONI ALLA STRUTTURA "VILLA SANTA CLELIA"

- 2.1 Modalità di accesso/procedure da seguire /documentazione/corredo necessario
- 2.2 Dimissioni
- 2.3 Decesso

#### 3 DESCRIZIONE AMBIENTE

- 3.1 Ambienti interni
- 3.2 Ambienti esterni
- 3.3 Garanzia di sicurezza

#### 4 SERVIZI ASSISTENZIALI

- 4.1. Procedure AUSL
- 4.2 Assistenza tutelare di base
- 4.3 Assistenza infermieristica



- 4.4 Assistenza riabilitativa
- 4.5 Assistenza medica
- 4.6 Assistenza psicologica
- 4.7 Animazione
- 4.8 Barbiere/Parrucchiera
- 4.9 Podologo
- 4.10 Accompagnamenti (trasporti)
- 4.11 Assistenza religiosa

## **5. SERVIZI ALBERGHIERI**

- 5.1 Descrizione dei servizi alberghieri
- 5.2 Pulizia e sanificazione degli ambienti
- 5.3 Servizio lavanderia di biancheria PIANA
- 5.4 Servizio lavanderia, stireria, corredo personale e guardaroba
- 5.5 Ristorazione

## **6. SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO**

- 6.1 Direzione
- 6.2 Amministrazione
- 6.3 Logistica- Manutenzione

## **7. PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO**

- 7.1 Responsabili ed Operatori
- 7.2 Organigramma
- 7.3 Lavoro d'equipe
- 7.4 Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)
- 7.5 Formazione

## **8. ASSISTENZA FARMACOLOGIA**

- 8.1 Farmaci

## **9. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA**

## **10. NOTIZIE UTILI**

- 10.1 Come raggiungere la struttura "Villa Santa Clelia"
- 10.2 Contatti e recapiti

## SEZIONE TERZA Standard di qualità – garanzie e programmi

### 11. STANDARD DI QUALITA'

## SEZIONE QUARTA DOCUMENTI UTILI (Allegati)

**Allegato 1: “Questionario di gradimento interno per i familiari”**

**Allegato 2: “Modulo reclami”**

**Allegato 2A: “Modulo osservazioni e suggerimenti”**

**Allegato 3: “Informazioni relative all'importo retta”**

---

#### 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

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della Casa Residenza per Anziani e principi fondamentali

#### 1. CASA RESIDENZA PER ANZIANI "VILLA SANTA CLELIA"

##### 1.1 Politica e pianificazione strategica

La Casa-Residenza per anziani non autosufficienti "Villa Santa Clelia" è una struttura socio-assistenziale che fa parte del complesso di servizi offerto dalla Fondazione Santa Clelia Barbieri. Essa, attraverso la gestione delle proprie strutture e l'erogazione di servizi socio assistenziali e sanitari, si propone lo svolgimento di un importante ruolo nell'assistenza della popolazione anziana del territorio, che a causa di condizioni fisiche, psichiche o socio-relazionali, non è possibile mantenere nel proprio ambiente familiare e sociale.

La Fondazione Santa Clelia Barbieri, (in onore della Santa Bolognese canonizzata il 9 aprile 1989), è un ente Ecclesiastico, si ispira ai valori cristiani della vita e realizza la propria opera nel rispetto della persona e della sua dignità fino al suo termine naturale.

Dal 1° Gennaio 1998 è anche Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS), retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da 5 membri nominati dal Cardinale di Bologna.

Don Giacomo Stagni, parroco di San Pietro di Vidiciatico nel comune di Lizzano in Belvedere (Bo) si è prodigato fin dall'insediamento, avvenuto nel 1982, per l'assistenza ai bisognosi, ai giovani ed agli anziani e nel 1987 promuove e costituisce l'Associazione Asilo San Vincenzo: punto di partenza di un'opera che, in questi anni, è divenuta il riferimento per:

- **le Persone:** che a noi si affidano e i cui bisogni e desideri sono "al centro delle nostre attenzioni"
- **la Famiglia :** quale ambito affettivo fondamentale e che è per noi collaboratrice preziosa per la permanenza serena dell'ospite nelle nostre strutture
- **il Territorio :** l'integrazione con la comunità locale è elemento fondamentale per far vivere e far sentire gli anziani realmente a "casa propria" e nel proprio ambiente.

La Fondazione S. Clelia Barbieri, si avvale della collaborazione di personale qualificato e dell'opera generosa di numerosi volontari, opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza dei propri ospiti, ne favorisce la partecipazione, creando momenti di vita quotidiana e familiare.

La Fondazione S. Clelia Barbieri è consapevole dell'importanza di mantenere e favorire le relazioni sociali e culturali, e in funzione di questo ha tra i propri obiettivi lo scopo di produrre,

sostenere, incentivare attività e iniziative atte a migliorare le condizioni di vita degli anziani e a consolidare rapporti di collaborazione con Enti e Istituzioni del territorio.

La Fondazione risponde ai bisogni sempre più complessi e differenziati che il territorio esprime, progettando e realizzando servizi in grado di soddisfare le aspettative, arricchendo e valorizzando l'ambiente in cui opera.

## **1.2 Caratteristiche strutturali ed organizzative della CRA "Villa Santa Clelia"**

La casa-residenza per anziani non autosufficienti "Villa Santa Clelia" è un servizio socio-sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non possono restare nella propria abitazione e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Prevedono una permanenza anche per lunghi periodi. L'assistenza, garantita 24 ore su 24, ha lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia, mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali della persona ospitata.

La casa-residenza "Villa Santa Clelia" fornisce ospitalità ed assistenza, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

E' assicurata l'assistenza del medico, dell'infermiere, del fisioterapista, dell'operatore socio-sanitario, consulenze mediche specialistiche e psicologiche. Sono programmate attività di animazione. L'organizzazione è in grado di garantire flessibilità e personalizzazione del servizio.

La **Casa-residenza per Anziani non autosufficienti "Villa Clelia"** è autorizzata, con atto prot. n.7903 del 11/08/08 del Comune di Lizzano in Belvedere, come Casa Protetta per 27 posti letto **di cui 27 accreditati con l'Azienda USL di Bologna – Distretto APPENNINO BOLOGNESE**

Tale servizio assicura, sulla base delle indicazioni contenute nella programmazione territoriale e dei servizi invianti, l'adattamento delle scelte gestionali ed organizzative, al fine di rispondere all'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito distrettuale.

Per questo motivo viene definita una programmazione pluriennale che espliciti gli obiettivi di medio e lungo periodo, le strategie gestionali generali e specifiche, in particolare volte:

- al coinvolgimento, alla valorizzazione e formazione delle risorse umane,
- al conseguimento degli obiettivi volti al miglioramento della qualità

e la verifica dei risultati.

La finalità del servizio è quella di creare situazioni di benessere e quindi di salute all'utente e alla sua famiglia in collaborazione con la comunità locale ed il territorio.

Per raggiungere tale finalità:

- l'organizzazione è flessibile e cerca di conciliare i bisogni degli utenti e delle loro famiglie con le risorse disponibili, nell'ottica della loro continua trasformazione e ridefinizione;
- per ogni utente vengono fissati gli obiettivi di salute, progettati interventi personalizzati, individuali o di gruppo, anche con l'utilizzo sistematico di strumenti di valutazione multidimensionale, di cui ci si avvale nel momento della presa in carico e delle successive verifiche volte a controllare i risultati e a ridefinire gli obiettivi;
- è posta particolare attenzione alla gestione del personale con sviluppo di strategie finalizzate a mantenere un buon livello di motivazione.

Gli obiettivi del servizio sono volti a garantire:

- ospitalità e assistenza tutelare diurna e notturna
- occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane
- stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione delle funzioni cognitivo-relazionali
- assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato

La **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti** persegue le seguenti finalità garantendo:

- ospitalità e assistenza
  - occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane
  - stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione delle funzioni cognitivo-relazionali
  - assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato

Nella **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti** vengono assicurati servizi di:

- assistenza tutelare diurna e notturna
- assistenza infermieristica e fisioterapica
- attività aggregative, ricreativo-culturali e di mobilitazione
- preparazione diete personalizzate
- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane

### 1.3 Spazi di vita a persone anziane con demenza e gravi disturbi del comportamento

All'interno della casa residenza "Villa Santa Clelia" è stato realizzato uno spazio di vita pensato per rispondere ai bisogni e necessità specifiche di anziani non autosufficienti affetti da demenza. Gli ambienti, integrati con gli spazi già esistenti della Casa residenza per anziani e del Centro Diurno, sono stati studiati tenendo conto delle evidenze scientifiche ottenute da ricerche internazionali del settore, creando le condizioni affinché gli ospiti accolti possano vivere in ambienti protetti ed assistiti da personale altamente specializzato e formato.

Lo scopo è quello di **preservare e/o compensare abilità relative all'autonomia, all'identità, all'orientamento spazio temporale** sia attraverso un'assistenza protesica, specifica ed individualizzata per i residenti, finalizzata all'ottimizzazione delle capacità funzionali ed al raggiungimento del miglior benessere possibile, sia attraverso un ambiente fisico e relazionale volto a recuperare il benessere emozionale e l'autostima della persona affetta da tale malattia.

Gli spazi:

- **La veranda**, inglobata nel nucleo area con **funzione di "giardino d'inverno"**, ad integrazione, nelle stagioni fredde, del giardino esterno: ambienti funzionali, confortevoli e ricchi anche di valenze estetiche, dove gli ospiti potranno esercitare attività diverse, tra cui curare o coltivare piante e fiori.

- **La zona notte** organizzata in modo da dare risposte diversificate. Le camere sono concepite per favorire il riposo, la privacy e lo svolgimento di attività personali semplici, compresa l'attività del lavarsi e del mangiare.

- **La zona giorno** che ruota attorno al percorso di wandering area con cucina terapeutica, zona pranzo, zone soggiorno, il bagno. Dalla zona giorno si raggiunge la veranda "**giardino d'inverno**" senza soluzione di continuità. Gli ospiti, in tutta sicurezza potranno usufruire anche del giardino esterno con percorso alzheimer.

- Il **Giardino esterno** è uno spazio aperto e ben delimitato per consentire agli anziani di esprimere al meglio le abilità conservate. Nel Giardino l'ospite potrà muoversi liberamente, in piena sicurezza e in assenza di ostacoli fisici e psicologici, trovando nello spazio in cui si muove motivi di interesse e di attrazione, potendo toccare ciò che vuole, accarezzare o strappare ciò che vuole, sedersi o sdraiarsi dove vuole. Il Giardino è caratterizzato da un percorso principale continuo, chiuso ad anello. Lungo il percorso si incontrano diversi punti di attrazione come la **Sorgente d'acqua**, il **Portico**, il **Pergolato**, **Vasi con piante ed essenze** per lo stimolo visivo ed olfattivo, un'**Area di sosta libera**.

Sono stati studiati partendo dai sintomi cognitivi e comportamentali che manifestano i pazienti, in particolare:

- riduzione delle capacità percettive viso-spaziali;
- irrequietezza motoria e tendenza al vagabondaggio;

- difficoltà a riconoscere luoghi e oggetti;
- difficoltà ad orientarsi;
- tendenza all'affaccendamento;
- alterazione del ritmo sonno-veglia;
- difficoltà ad usare il bagno;
- equilibrio carente.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione S. Clelia Barbieri, predisponendo la Carta dei Servizi, ha voluto assicurare trasparenza ed efficacia nella propria attività. L'ente promuove inoltre la qualità della vita degli ospiti al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona e del familiare. La verifica del rispetto degli standard individuati si ispira ai seguenti principi:

### **Eguaglianza – Imparzialità -Continuità**

Il servizio offerto agli utenti ospiti nelle strutture della Fondazione Santa Clelia Barbieri è ispirato al principio di eguaglianza, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singolo Ospite.

La Fondazione Santa Clelia Barbieri, quale gestore dei servizi, vigilerà affinché tali diritti siano espressi, mantenuti e riconosciuti a prescindere dal grado di autonomia del singolo utente.

Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'erogazione dei servizi è inoltre improntata a criteri di obiettività ed imparzialità.

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni, nei tempi e nei modi comunicati preventivamente ad ogni singolo Ospite.

### **Partecipazione**

La realizzazione dei servizi prevede la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari sia alla ricerca della migliore qualità del servizio stesso che alla definizione dei singoli piani di assistenza individualizzati.

I familiari degli ospiti sono direttamente coinvolti nella definizione del piano assistenziale individualizzato relativo al proprio parente ed in generale nell'attivazione di iniziative collettive a favore dell'utenza. In ogni caso ed in ogni momento gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente ai responsabili referenti per ogni servizio (vedi organigramma)

## **Umanità**

L'attenzione centrale degli operatori della Struttura è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

## **Efficacia ed efficienza**

L'erogazione dei servizi è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. La Fondazione Santa Clelia Barbieri adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio.

## **Adozione standard**

La Fondazione Santa Clelia si impegna a dotarsi degli standard di qualità e personale previsti dalle direttive regionali. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni.

La Fondazione svolgerà verifiche periodiche sul rispetto degli standard.

## **Informazione degli Ospiti ed ai loro familiari**

La Fondazione S. Clelia Barbieri assicura la piena informazione agli ospiti ed ai loro familiari circa la modalità di presentazione dei servizi, in particolare:

- a) rende noto agli utenti, tramite appositi avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- b) informa gli ospiti sul rispetto degli standard;
- c) informa tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli ospiti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio.

In ogni caso, deve essere assicurata la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.

A tal fine presso l'Ufficio Accoglienza/Segretariato Sociale gli utenti possono essere informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti o eventuali reclami.

## **Diritti e Doveri dell'Ospite**

L'Ente non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibili nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale.

Misure in tal senso potranno essere adottate dalle competenti autorità.

## **Norma conclusiva**

La Fondazione S. Clelia Barbieri si riserva la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta, previa informazione nei confronti degli utenti, anche in riferimento alle emananti linee guida previste dalla normativa di settore.

### 3. COMUNICAZIONE, TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

La Fondazione S. Clelia Barbieri ha elaborato e diffuso la propria carta dei servizi al fine di:

- Fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei servizi Socio Assistenziali, Sanitari, Amministrativi e Generali che ogni giorno vengono erogati.
- Rendere noti gli obiettivi prefissati.
- Delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme di dati utili per tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Fondazione.

L'esigenza di condividere con gli ospiti e i famigliari, l'attenzione e l'impegno sugli aspetti più rilevanti e più significativi dell'attività di servizio necessita di continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni con l'obiettivo primario di migliorarne la qualità.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- ✓ L'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti e dei familiari, anche in riferimento alla gestione dei reclami, alla verifica della qualità dei servizi, all'attuazione dei progetti di miglioramento e agli impegni del servizio su specifici indicatori di benessere della persona
- ✓ L'accesso ai servizi, le regole di vita comunitaria al fine di garantire la continuità di relazione tra utenti e familiari, tra utenti e contesto originario di vita
- ✓ Il coinvolgimento dell'utente e dei suoi familiari nella definizione, attuazione e verifica del progetto individuale
- ✓ I rapporti rivolti all'utenza interna ed esterna.
- ✓ Il coinvolgimento dei familiari/amministratori di sostegno/tutori legali nella definizione dell'entità dell'eventuale deposito cauzionale e la relativa gestione finanziaria e nelle modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti.
- ✓ Il rispetto dei contatti con i familiari e l'esterno, garantendo accesso libero alla struttura e disponibilità a contattare il proprio Caro al telefono. E' inoltre a disposizione, su richiesta, una connessione internet WI-FI.

La Carta dei Servizi fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di intervento ed indica i livelli di qualità a cui tendere. Infatti, per l'erogazione dei servizi occorre definire, a livello di struttura, indicatori e standard di qualità tenendo conto delle caratteristiche specifiche dei servizi forniti, dell'utenza di riferimento, delle risorse disponibili e dei programmi e obiettivi da raggiungere.

## 4. AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI E SOCIALI

### 4.1 Autorizzazione al funzionamento

Con delibera di Giunta regionale (DGR 564/2000) vengono definiti i requisiti e le procedure per l'autorizzazione al funzionamento per i servizi socio-sanitari e socio - assistenziali.

Con provvedimento rilasciato dal Comune di Lizzano in Belvedere, viene autorizzata al funzionamento la struttura Casa-Residenza per anziani non autosufficienti "Villa Santa Clelia" sita in Vidiciatico frazione del comune di Lizzano in Belvedere (BO), Via San Rocco n.42.

### 4.2 Accredimento

I criteri e le linee guida per l'accredimento dei servizi socio-sanitari, in applicazione delle leggi regionali 2/2003 e 2/2005, sono stati definiti dalla Giunta regionale con delibera 772/2007. La finalità è assicurare un elevato standard qualitativo dei servizi e delle strutture e regolare i rapporti tra committenti pubblici e soggetti produttori, attraverso contratti di servizio, superando la procedura di selezione dei fornitori, basata sugli appalti, che non valorizzano la specificità dei servizi alla persona e non favoriscono la stabilità e qualificazione gestionale. Il sistema di accreditamento richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, sulla gestione unitaria dei servizi. E' la programmazione regionale e locale (Regione, Comuni, Aziende sanitarie) che identifica il fabbisogno dei servizi ed interventi, di ogni territorio, da accreditare.

Con la delibera della Giunta regionale 514/2009, sono stati definiti i requisiti per l'accredimento dell'assistenza domiciliare, dei centri diurni per anziani e per disabili, delle case residenza per anziani, dei centri residenziali socio-riabilitativi per disabili.

L'atto di accreditamento è rilasciato dal soggetto istituzionale (Comune/Unione di Comuni/Comunità montana) competente per l'ambito distrettuale, scelto congiuntamente da tutti i Comuni presenti nel territorio di ogni ambito distrettuale. Tale soggetto, provvede, dopo le opportune verifiche sui requisiti e con il supporto degli Uffici di piano, al rilascio dell'accredimento ai servizi che operano nell'ambito distrettuale di competenza.

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura, i servizi erogati, modalità di accesso e di fruizione

#### 1. I SERVIZI OFFERTI

Il **Centro Servizi per il Sostegno della Famiglia “Villa Santa Clelia”** con sede a Vidiciatico (Bologna) comprende la **Casa di Riposo**, la **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti**, il **Centro Diurno**.

La **Casa di Riposo** è una struttura socio-assistenziale a carattere residenziale destinata ad accogliere **n. 29 anziani non autosufficienti di grado lieve**.

La **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti** è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, **n. 27 anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato**.

Il **Centro Diurno** è una struttura socio-sanitaria a carattere diurno destinata all'accoglienza di **n. 20 anziani con diverso grado di non autosufficienza compatibili col servizio di accoglienza diurna**.

#### 2. ACCESSO/DIMISSIONI ALLA STRUTTURA “VILLA SANTA CLELIA”

##### 2.1 Modalità di accesso – procedure da seguire –documentazione- corredo necessario

Per l'ammissione in posto accreditato, va presentata domanda da parte dell'interessato o dai parenti, al Comune di residenza (appartenente al Distretto Appennino Bolognese) o presso il Servizio Assistenza Anziani Azienda Asl di Bologna -Distretto Appennino Bolognese

L'ammissione è autorizzata dal Servizio Assistenza Anziani e regolata dalla graduatoria gestita dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.), che ha effettuato la valutazione di non autosufficienza.

Nel caso sia disponibile presso la nostra struttura un posto accreditato e contrattualizzato, il Servizio Assistenza prenderà contatti con i familiari delle persone in graduatoria comunicando l'avvenuta assegnazione, e comunicherà il nominativo dell'utente individuato alla Responsabile dell'Accoglienza, inviando la relativa documentazione.

**I servizi per gli ospiti occupanti posti letto accreditati saranno disciplinati prioritariamente da quanto previsto nel “ Contratto di servizio “ sottoscritto tra i Comuni del Distretto Appennino Bolognese, Azienda USL Bologna Distretto Appennino Bolognese e Fondazione S. Clelia Barbieri.**

L'accoglienza degli ospiti, al momento del loro ingresso, è seguita dal personale Responsabile di Area (Assistenziale e/o Sanitario) che, seguendo un protocollo periodicamente aggiornato, prevede:

- ❖ incontro con parenti dell'ospite per la compilazione della cartella socio-sanitaria;
- ❖ compilazione del modulo informatizzato contenente le prime informazioni utili per il personale assistenziale e sanitario;
- ❖ visita del Medico programmata in base alle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso, certificata da cartelle cliniche e/o altra documentazione medica.
- ❖ incontro con l'equipe di animazione;
- ❖ stesura del Piano Assistenziale Individuale cui partecipa il personale assistenziale, sanitario, fisioterapico e gli animatori con il coinvolgimento del familiare di riferimento/amministratore di sostegno/tutore definito entro un mese dall'ingresso dell'ospite.

Il Piano Assistenziale Individuale verrà verificato almeno entro sei mesi dalla stesura dello stesso. Alla elaborazione del Piano Assistenziale Individuale è richiesta la partecipazione/collaborazione dei familiari; tale metodologia è operativa sia nella elaborazione del primo P.A.I. che nelle successive verifiche.

Ad ogni ospite è assegnato un posto letto valutando le necessità e preferenze specifiche tenendo conto delle disponibilità logistiche interne.

Per coniugi e/o per congiunti che lo richiedano è possibile l'assegnazione della camera a due letti.

L'abbinamento degli anziani in camera viene disposto, previo colloquio tra l'anziano e/o i familiari e il Responsabile Attività Assistenziali, tenuto conto, nei limiti del possibile, dell'età, del temperamento e di altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani da alloggiare nella stessa camera.

## 2.2 Dimissioni

I motivi di possibile dimissione sono per DECESSO, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA (nel caso in cui l'ospite sia in lista di attesa per un'altra struttura convenzionata) O PER RITORNO VOLONTARIO AL DOMICILIO.

Ai parenti viene restituita tutta la documentazione consegnata al momento dell'ingresso oltre alla documentazione prodotta nel corso dell'intera accoglienza. Vengono regolarizzate le posizioni della retta e della gestione denaro ospite. Si assicura inoltre una adeguata educazione terapeutica ai familiari o caregiver alla dimissione utile alla continuazione della cura presso il domicilio.

In ogni caso, si prendono contatti con l'ente di competenza per comunicare la disponibilità ad accogliere un nuovo ospite.

### 3. DESCRIZIONE AMBIENTE

#### 3.1 Ambienti interni

**La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti** che ospita n. 27 anziani non autosufficienti di grado severo **di cui 27 in regime di accreditamento con l'Azienda USL di Bologna – Distretto Appennino Bolognese è collocato all'interno del Centro Servizi per il Sostegno della Famiglia "Villa S. Clelia"** con sede a Vidiciatico (Bologna) il quale comprende la **Casa di Riposo**, la **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti** e il **Centro Diurno**.

**La scelta degli arredi e delle attrezzature viene eseguita tenendo conto le necessità dei nostri ospiti e da quanto definito dal PAI.**

Il governo funzionale dei nuclei è assicurato dalla figura professionale del Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A). Le attività dei nuclei sono flessibili e personalizzate alle esigenze degli ospiti che accolgono.

La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti "Villa S. Clelia" si sviluppa su cinque piani (piano +2; piano +1; piano 0; piano -1, piano -2) ed è così composta:

- al **piano + 2** sono presenti una **palestra attrezzata** per le attività di riabilitazione personalizzata o di piccolo gruppo, **camere doppie o singole** con bagno utilizzate da ospiti che necessitano di ambienti più tranquilli e riservati, **e l'ufficio di Direzione**
- il **piano +1** è stato progettato per accogliere **anziani affetti da patologie di demenza e/o wandering**. **A questo piano** è presente la **sala da pranzo/soggiorno protetto** a garantire, agli ospiti per i quali è necessario, un clima più tranquillo e personalizzato e che, come definito nei rispettivi progetti individuali, soddisfa i fabbisogni personalizzati (come ad esempio nei delicati momenti dei pasti), **percorso protetto per wandering**, zona notte con camere singole e doppie tutte con bagno, guardiola degli operatori per garantire un presidio al piano continuativo nelle 24 ore, **due bagni con vasca attrezzata** utili alla corretta igiene degli ospiti.
- Al **piano 0** sono collocati:
  - L'ufficio **segreteria** dove potrete trovare la nostra segretaria e la nostra Responsabile dell'assistenza
  - L'ufficio del **Responsabile dell'Area Sanitaria**
  - L'infermeria dove trovare il **personale infermieristico**
  - Una sala da **pranzo/soggiorno protetto** , utile per garantire, agli ospiti per i quali è necessario, un clima più tranquillo e personalizzato e che, come definito nei rispettivi

progetti individuali, soddisfatti i fabbisogni personalizzati ( come ad esempio nei delicati momenti dei pasti)

- la zona notte con camere doppie tutte con bagno

- due bagni con vasca attrezzata utili alla corretta igiene degli ospiti.

- Al **piano -1** si trova l'**ambulatorio del medico**, che è presente in struttura 2-3 volte alla settimana, il **Centro Diurno** e la **sala animazione** dove, attraverso la presenza continuativa di animatori professionali, vengono garantite attività ludico-ricreative agli utenti; ampio **giardino esterno** ed arricchito da **portici, fontana ,vasi fioriti, atelier e laboratorio creativo**, la **sala da pranzo** per gli ospiti che gradiscono un servizio di ristorazione più di carattere alberghiero, l'**ufficio della Responsabile dei Servizi Generali** a cui rivolgersi per tutte le informazioni inerenti pulizie, cucina e lavanderia, i locali di servizio in particolare la **cucina** per la produzione di pasti di tradizione locale e diete specifiche per rispondere alle esigenze derivanti da aspetti sanitari caratterizzanti gli anziani accolti, la **lavanderia** per il lavaggio interno dei capi di abbigliamento personali degli anziani .

- Al **piano -2** infine si trovano i magazzini e la **cappella per le funzioni religiose**.

La movimentazione tra i piani è assicurata da un ascensore monta lettighe e due ascensori

A tutti gli anziani accolti è garantita sia la **possibilità di personalizzare la propria camera (seguendo le regole indicate nel capitolo specifico di questo documento) da letto, sia di portare con se animali di piccola taglia in regola con le vaccinazioni previste dalla normativa e compatibili con la vita di comunità della struttura.**

Al fine di riprodurre condizioni ambientali di tipo familiare, l'ospite ha la possibilità di conservare nella camera assegnata suppellettili e oggetti di arredamento personali e quant'altro sia idoneo a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e le regole della vita di comunità.

La Casa Residenza per Anziani Villa Santa Clelia è facilmente raggiungibile tramite l'utilizzo di mezzi propri oppure usufruendo dei vari mezzi pubblici (autobus di linea, taxi, treni).

**Un importante elemento da segnalare è che, in questa struttura, non vi è alcuna barriera architettonica ed è quindi accessibile anche a persona con disabilità fisiche.**

### **3.2 Ambienti esterni**

Nel periodo estivo ,sono state individuate come zone di "sollievo" la veranda del piano zero e la sala di soggiorno del piano -1, esposte ai raggi solari solo nelle prime ore del mattino. All'esterno della sala di soggiorno è a disposizione un giardino a disposizione degli ospiti quando la temperatura e il clima lo permettono.

### 3.3. Garanzia di sicurezza

All'esterno della struttura, sono presenti scale di emergenza ed in ogni piano sono esposte le planimetrie con segnalati i percorsi in caso di emergenza e esodo.

## 4. SERVIZI ASSISTENZIALI

Le attività assistenziali e di cura sono erogate in modo unitario, integrato e complessivo. La Fondazione S. Clelia ne è unico responsabile, garantendo che anche l'organizzazione e l'erogazione dei servizi alberghieri e di supporto, è integrata con le attività assistenziali e di cura e persegue l'obiettivo del benessere complessivo dell'utente, nel rispetto dei suoi ritmi di vita.

### 4.1 Procedure AUSL

La Fondazione S. Clelia Barbieri ritiene che **la definizione di chiare e precise procedure e protocolli possano garantire una corretta erogazione dei servizi**, rispondendo meglio ai specifici bisogni degli ospiti accolti. **La loro applicazione risulta essere un'efficace strumento di supporto al benessere degli anziani che usufruiscono dei nostri servizi.**

La Casa Residenza per Anziani "Villa Santa Clelia" garantisce l'applicazione delle Procedure richieste dalla DGR 514/09 e 715/15.

Tutte le procedure/piani di lavoro/turni sono a disposizione dei parenti/amministratore di sostegno/tutori per la consultazione.

### 4.2 Assistenza tutelare di base

L'assistenza tutelare si avvale del contributo di operatori qualificati che provvedono alla cura della persona, accudendo l'ospite durante l'intero arco della giornata, assicurandone l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della dignità della persona e della privacy.

L'assistenza di base ha lo scopo di porre migliorare o mantenere le capacità residue dell'anziano di porre attenzione ai suoi bisogni.

E' garantita pertanto la presenza di personale addetto all'assistenza correlato alla intensità assistenziale degli ospiti in misura capace da assicurare idonee risposte assistenziali.

La cura e l'igiene della persona sono una delle attività fondamentali per l'ospite, direttamente correlate al suo benessere e inducono a una maggiore presa di conoscenza del proprio essere in un ambiente familiare e confortevole.

La cura di sé rappresenta un momento di particolare importanza, non solo da un punto di vista igienico ma anche psicologico quindi, ad ogni ospite, è data l'opportunità di svolgere al

meglio queste azioni (caratterizzate da abitudini precise, tempi ben definiti e diversi per ogni individuo) attraverso progetti definiti nei programmi assistenziali individuali.

Il personale assistenziale, in questa fase, ricopre un ruolo fondamentale perché, oltre ad effettuare l'igiene personale si pone l'obiettivo di aiutare a stimolare le residue capacità funzionali dell'ospite (motorie, sensoriali, cognitive) al fine di mantenere e, dove possibile, migliorare la loro autonomia nell'espletare le attività quotidiane.

E' garantita pertanto la presenza di personale qualificato addetto all'assistenza correlato alla intensità assistenziale degli ospiti in misura capace da assicurare idonee risposte assistenziali.

In particolare **per quanto riguardano i 27 posti accreditati con i comuni del Distretto Appennino Bolognese e l'Azienda USL di Bologna-Distretto Appennino Bolognese sono garantiti, nelle modalità previste dal "Contratto di Servizio", operatori sociosanitari nel rapporto definito dal case-mix di struttura** prevedendo:

- il rapporto minimo di 1 operatore ogni 3,1 anziani classificati nel gruppo "Soggetti con disabilità di grado moderato",
- 1 operatore ogni 2,6 anziani classificati nel gruppo "Soggetti con disabilità di grado severo" ,
- 1 operatore ogni 2 anziani classificati nel gruppo "Soggetti con elevato bisogno sanitario e correlato bisogno assistenziale" ,
- 1 operatore ogni 2 ospiti classificati "Soggetti con grave disturbo comportamentale" o in relazione a bisogni assistenziali più elevati, per assistenza diurna e notturna, con esclusione delle funzioni connesse alla pulizia degli spazi.

**In base ai bisogni rilevati e documentati nel PAI è assicurata la presenza contemporanea di due OSS durante l'effettuazione di prestazioni quali ad esempio: alzate e messe a letto, mobilizzazione per fini posturali a letto e/o in carrozzina, igiene quotidiana, bagno, vestizione, aiuto nella alimentazione e quant'altro necessario.**

Inoltre al fine di garantire un corretto coordinamento organizzativo delle risorse umane è assicurata:

- a) La presenza di un **responsabile delle attività assistenziali** qualificato a tempo pieno che coordina il lavoro del gruppo OSS e si pone come punto di riferimento per Ospiti e Familiari
- b) La presenza di un **Coordinatore Responsabile di struttura** qualificato a tempo pieno

#### **4.3 Assistenza infermieristica**

Il Servizio di assistenza infermieristica e sanitaria, garantito dal **Medico CRA, dal Responsabile Attività Sanitarie e dagli Infermieri**, ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento

assistenziale e di garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche. Assicura, mediante prestazioni sanitarie di base e specialistiche, erogate da personale medico, infermieristico e fisioterapico, il mantenimento ed il miglioramento della salute e dell'autonomia dell'ospite presente in struttura.

Il servizio infermieristico è garantito da Infermieri Professionali che collaborano con l'equipe medica, con la Responsabile Attività Assistenziali e gli Operatori Socio Assistenziali nella definizione degli interventi e delle azioni elaborate nei Piani Assistenziali Individuali.

All'interno della casa-residenza per anziani non autosufficienti " Villa Santa Clelia" è assicurata una presenza di **personale infermieristico sette giorni su sette. L'assistenza infermieristica è garantita da personale in rapporto contrattuale diretto con la Fondazione S. Clelia Barbieri.**

**Lo staff medico ed infermieristico cura i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.**

#### **4.4. Assistenza riabilitativa**

Il programma di terapia fisica è coordinata dal Medico CRA, nonché da medici specialisti ed eseguita dai **fisioterapisti**, secondo **un programma definito sulla base delle specifiche esigenze di ogni utente.**

L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso interventi diretti dei fisioterapisti o interventi degli altri operatori concordati con il terapeuta. Il trattamento individuale di riabilitazione viene attivato su richiesta del medico di struttura e del medico fisiatra. L'attività viene svolta in palestra, in locali comuni o nelle camere.

Le attività sono integrate da un **programma di terapia occupazionale** (quali attività di manipolazione, ludiche, di coordinazione, ecc...) svolto con animatori/OSS che hanno come obiettivo il mantenimento delle capacità residue: cognitive, sensitive, relazionali, di orientamento e di memoria. Le attività svolte si basano su una programmazione settimanale che tiene conto, oltre che delle specifiche necessità, anche dei loro interessi individuali.

Le prestazioni riabilitative sono assicurate nella Casa Residenza Per Anziani non Autosufficienti con personale qualificato, almeno **1 fisioterapista ogni 60 ospiti.**

In particolare garantisce:

- programmi individuali di riabilitazione, per gli ospiti che non possono rivolgersi a normali presidi, su indicazione del fisiatra;
- attività integrate con gli altri interventi della struttura nell'ambito dei programmi "globali" individuali e dei piani integrati di organizzazione per gruppi di ospiti;
- attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di riattivazione, mantenimento e rieducazione degli ospiti.

#### **4.5 Assistenza medica**

L'assistenza medica è prestata da un medico presente in struttura con accessi programmati. L'**assistenza medica**, le funzioni di diagnosi e cura sono garantite da personale medico. Il Medico, previo appuntamento, è disponibile a colloqui individuali con i Parenti e/o Utenti.

**Orario di visita:** Martedì 9 – 11, giovedì e/o venerdì in orario da definire. E' in ogni caso consigliabile chiedere un appuntamento per incontrare il medico poiché per motivi organizzativi gli orari potrebbero cambiare di settimana in settimana.

**Orario ricevimento parenti: non è previsto un orario specifico ma vi è la possibilità di essere ricevuti previo appuntamento richiesto presso l'infermeria**

L'attività medica di diagnosi e cura nella nostra struttura consiste in:

- a) assicurare l'attività all'interno della struttura residenziale con un numero di accessi settimanali adeguato al case mix degli ospiti, come concordato con il coordinatore della struttura residenziale;
- b) assicurare le visite richieste in via d'urgenza tra le 8 e le 20 nei giorni feriali nella stessa giornata della richiesta, anche al di fuori degli accessi previsti;
- c) assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero dell'anziano;
- d) assumere la responsabilità complessiva in ordine alla tutela della salute degli anziani ospiti che si estrinseca in compiti diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi e di educazione sanitaria;
- e) partecipare agli incontri con gli altri operatori della struttura residenziale al fine di assicurare la valutazione multidimensionale dell'anziano, programmare, attuare e verificare i piani individuali di assistenza con l'equipe multiprofessionale;
- f) partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, nell'ambito dei programmi promossi dal Servizio Assistenza Anziani;
- g) partecipare agli incontri periodici per la verifica dei programmi di attività dell'intera struttura;
- h) partecipare all'attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei familiari degli anziani ospiti.

Per quanto riguarda l'assistenza medico specialistica è assicurata l'attività di consulenza, supervisione e coordinamento dell'attività, oltre alla dovuta attività diagnostica di tipo specialistico.

#### **4.6 Sostegno psicologico**

La Fondazione S. Clelia Barbieri assicura attività e progetti che favoriscono il sostegno psicologico verso utenti, familiari ed operatori.

#### 4.7 Animazione

Il servizio di animazione ha lo scopo di stimolare l'espressione personale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura. Tutte le attività proposte tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni degli ospiti.

Il diretto coinvolgimento degli anziani nella vita sociale della nostra "Casa" è per noi il fondamento su cui costruire una concreta realizzazione dell'incontro tra le loro domande e le nostre offerte, attraverso una forma di coinvolgimento che parte dal riconoscere la loro centralità e dal renderli partecipi nella definizione e progettazione di interventi e soluzioni possibili.

Ciò che più ci interessa è cercare di capire come poter valorizzare le capacità e le potenzialità dei nostri ospiti e cercare di trasformare le loro energie e i loro desideri in valore aggiunto. In questo, un ruolo fondamentale hanno la professionalità dei nostri **Animatori** che attraverso **la progettazione di attività di gruppo e/o personalizzate** svolgono un'importante lavoro di socializzazione e d'integrazione tra gli ospiti, creando anche importanti sinergie e collaborazioni con il territorio.

**Le Attività di animazione e ludico-ricreative**, coordinate **dal Responsabile delle Attività Assistenziali**, si svolgono durante tutto l'arco della giornata attraverso progetti di socializzazione, d'integrazione tra gli ospiti e con una particolare attenzione anche a progetti individualizzati.

Una particolare attenzione anche a progetti individualizzati: alcuni progetti ad esempio, si basano sul riconoscimento dell'individualità del singolo e promuove interventi atti a migliorare e mantenere le funzioni motorie e le abitudini degli ospiti in particolari momenti quali quelli del risveglio mattutino e del riposo serale.

La realizzazione di ogni attività programmata, all'interno o all'esterno della struttura, segue criteri di progettazione e valutazione sia delle risorse interne che delle offerte del territorio.

Ogni attività di animazione garantita dalla presenza di **almeno un animatore qualificato ogni 60 utenti**, è finalizzata a:

- offrire stimoli e occasioni d'incontro
- contribuire al rafforzamento di attitudini, interessi e motivazioni
- stimolare la socializzazione, l'integrazione, l'espressività e le relazioni interpersonali tra anziani - territorio - agenzie formative
- valorizzare le esperienze degli anziani anche attraverso il confronto con generazioni diverse
- offrire potenzialità didattiche alternative al territorio e alle agenzie preposte alla formazione

Ogni attività, viene strutturata a partire dagli interessi e dalle proposte che gli ospiti stessi suggeriscono nel corso degli incontri mensili programmati dalle animatrici (progetto: Gruppo Attivo Ospiti) con l'obiettivo di accogliere consigli e suggerimenti, richieste utili a migliorare e/o integrare le attività creative e l'organizzazione dei servizi.

#### **Il volontariato: quale elemento integrante la socializzazione ed il rapporto con il territorio**

La Fondazione S. Clelia Barbieri considera l'apporto dei volontari un'importante risorsa in quanto costituisce un ampliamento delle relazioni che gli ospiti possono instaurare con l'esterno nonché un'azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

Per "Villa S. Clelia" da anni svolgono attività di volontariato numerose persone il cui contributo, le cui attività sono coordinate sulla base di piani operativi e di programmi di animazione. "Villa S. Clelia" dispone della collaborazione di Volontari del Servizio Civile che svolgono le loro attività nelle nostre strutture, collaborando alla conduzione di attività di supporto alla vita degli ospiti e partecipando alla organizzazione delle attività di socializzazione. I volontari hanno inoltre un ruolo attivo all'interno dell'equipe socio-assistenziale preposta alla programmazione delle attività stesse.

#### **4.8 Barbieri/Parrucchiere**

Il servizio di Barbieri\Parrucchiere è presente in struttura 1 volta ogni 2 mesi dalle 10,00 alle 17.00 gli Ospiti accedono alle prestazioni per richiesta diretta e/o valutazione della equipe assistenziale che rileva la necessità, il costo è incluso nella retta.

#### **4.9 Podologo**

Nella Cara-residenza "Villa Santa Clelia" al fine di garantire benessere psico-fisico agli utenti che ospita è assicurata la presenza di un Podologo. Il servizio viene erogato in base alle necessità ed ad una valutazione dell'Ospite da parte del Medico. Il costo del servizio è incluso nella retta

#### **4.10 Accompagnamenti (trasporti)**

##### **Norme per anziani non autosufficienti in rapporto di Accredimento con l'Azienda USL**

##### **Bologna:**

I trasporti relativi all'effettuazione da parte degli utenti di visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e attività ricreative, sono da intendersi a carico della Fondazione Santa Clelia Barbieri se svolte all'interno delle strutture sanitarie dell'Azienda Usl del territorio.

I trasporti solitamente vengono organizzati in base alle esigenze.

Se vi è la necessità di ricovero urgente per stato di salute, ci si avvale del servizio del 118 senza nessun costo applicato, il rientro viene organizzato dall'azienda ospedaliera senza costi

aggiuntivi.

Per le visite programmate, ci si avvale del servizio fornito dalla Croce Rossa di Gaggio Montano, Lizzano in Belvedere e Pubblica Assistenza di Granaglione con costi a carico della struttura.

La Fondazione S. Clelia mette a disposizione di personale e dei volontari, alcune macchine per il trasporto di utenti autosufficienti a livello fisico.

#### **4.11 Assistenza religiosa**

Il servizio assicura la presenza periodica di un sacerdote e promuove per gli ospiti interessati momenti di preghiera, catechesi e supporto spirituale. Provvede ad assicurare a quanti possono e lo desiderano la partecipazione periodica alla celebrazione della S. Messa con il coinvolgimento dei familiari e favorire la soddisfazione delle specifiche esigenze religiose. Sono previsti settimanalmente rosari e momenti di preghiera con la presenza di volontari. E' assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente.

### **5. SERVIZI ALBERGHIERI**

#### **5.1. Descrizione dei servizi alberghieri**

La Fondazione Santa Clelia Barbieri considera i servizi alberghieri e di ristorazione tra gli aspetti più importanti nella erogazione dei propri servizi, poiché una buona qualità di questi ultimi è indice di benessere per i propri ospiti e di una buona qualità della vita.

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni igienico-sanitarie indispensabili al mantenimento di un buon stile di vita sia degli ospiti sia del personale.

Il servizio è garantito all'ospite dal momento in cui è accolto all'interno della struttura. La prestazione di tale servizio è garantita tramite personale, professionalmente preparato, qualificato e

dipendente della Fondazione Santa Clelia Barbieri. I servizi sono oggetto di controllo tramite verifiche pianificate ed effettuate dalla **Responsabile dei Servizi Generali**.

I servizi alberghieri comprendono:

- \_ Pulizia e sanificazione degli ambienti
- \_ Lavanderia, stileria, corredo personale, guardaroba
- \_ Ristorazione

Tutti i servizi sopra elencati sono compresi nella retta

## **5.2. Pulizia e sanificazione degli ambienti**

**Il servizio di pulizia e sanificazione** è affidato al personale della struttura che garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, e di tutte le parti comuni della Struttura.

Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi che tengono conto delle abitudini di vita degli ospiti residenti.

Il Servizio è interno ed è pianificato, coordinato e supervisionato dalla Responsabile dei Servizi Generali.

## **5.3 Servizio lavanderia di biancheria PIANA**

Il servizio di lavanderia piana è gestito direttamente all'interno della struttura nel reparto lavanderia con personale alle dirette dipendenze della Fondazione. Il servizio è compreso nella retta.

## **5.4 Servizio lavanderia , stireria corredo personale e guardaroba**

Il Servizio lavanderia, stireria personale provvede al lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti. Il servizio è gestito all'interno della struttura direttamente dal personale dipendente che provvede ad effettuare il cambio della biancheria in base ad un programma giornaliero definito, sia per la raccolta sia per la distribuzione degli indumenti degli ospiti stessi.

Il personale della lavanderia assicura il mantenimento e l'igiene della biancheria piana di piccole e grandi dimensioni, e degli indumenti degli ospiti, del guardaroba personale, provvedendo, se occorre ed ove possibile, anche a piccole riparazioni della biancheria. Il personale assistenziale, in particolare l'OSS tutor, provvede al cambio di stagionale degli armadi personali facendo una segnalazione ai familiari per eventuali necessità.

Tutti gli indumenti devono essere personalizzati per l'ospite. I familiari sono pregati di apporre un numero, assegnato dalla RAA, su tutti i capi consegnati.

Al momento dell'ingresso all'utente o a un suo familiare viene consegnato l'elenco dei capi di abbigliamento necessari per il periodo di permanenza presso la struttura. Il tipo e numero di capi è commisurato alle esigenze dell'utente e alle sue condizioni di salute nonché alla durata del ricovero. 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 è aperta a tutti i familiari e visitatori senza limitazioni, pertanto si consiglia di evitare la consegna di capi firmati e di valore poiché la struttura non può accollarsi l'onere e la responsabilità di eventuali capi mancanti.

Per far sì che l'ospite indossi sempre vestiti puliti occorre poter disporre di un numero sufficiente di capi, pertanto la consegna dei capi nei quantitativi richiesti è necessaria per garantire un adeguato cambio di biancheria ogniqualvolta sia necessario. Il servizio di Guardaroba

prevede l'identificazione e la custodia dei capi di abbigliamento sia nei locali del guardaroba, sia presso i nuclei.

Il servizio di lavanderia è interno e il lavaggio è di tipo industriale, la qual cosa comporta un'usura dei capi di norma in un anno. Pertanto per permanenze prolungate viene richiesto un ripristino annuale di alcuni capi per sostituire quelli consumati.

Nel caso in cui le condizioni dell'utente si modificano la Fondazione può chiedere la sostituzione degli abiti consegnati con altri maggiormente adeguati alle esigenze dell'ospite.

Nel caso in cui un capo di cui sia registrata la consegna al Guardaroba risulti smarrito la Fondazione provvede alla sua sostituzione senza alcun onere per l'ospite. La sostituzione è concordata tra l'ospite o un suo familiare e il Guardaroba.

Per tutto quanto non specificato si fa riferimento al modulo "Corredo ospite" riportato in allegato nella versione integrale, attualmente in vigore e consegnato all'utente al momento dell'ingresso.

Al momento dell'ingresso l'OSS Tutor prepara il necessario in caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite. Gli indumenti ed il corredo necessario viene regolarmente controllato e cambiato in base alle stagioni climatiche.

In caso di ricovero il familiare di riferimento o l'amministratore di sostegno viene tempestivamente avvisati dall'infermiere.

Il Servizio di Ristorazione è direttamente fornito dalla struttura stessa mediante personale interno adeguatamente formato il quale provvede a gestire la cucina predisponendo la preparazione e la distribuzione dei pasti per gli ospiti ed inoltre assicura la preparazione delle diete individuali.

La Fondazione offre ad ogni singolo utente una risposta personalizzata al bisogno primario di alimentarsi, espressione della sinergia tra le attività assistenziali e sanitarie ed il servizio di ristorazione.

Il Servizio di Ristorazione propone pasti nel rispetto delle stagionalità (menù invernale da Ottobre a Maggio e menù estivo da Giugno a Settembre). L'ospite può consultare il menù settimanale posto. Il menù si ripete in alternanza ogni 4 settimane.

I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico-operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti giornalmente, tre pasti.

Nel corso del pomeriggio viene servita la merenda; viene inoltre garantita una corretta idratazione con somministrazione di bevande calde e/o fredde in diversi momenti della giornata in base al piano personalizzato di idratazione previsto per ogni utente. I pasti vengono serviti sotto il controllo di personale addetto che garantisce a ciascun ospite l'assunzione del pasto conforme ai gusti personali e alla dieta individuale. L'alimentazione degli ospiti segue menù personalizzati e valutati dal personale medico, tenendo conto sia dei gusti individuali del singolo ospite, sia delle sue specifiche esigenze dietetiche.

Per la colazione, il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative al fine di dare risposte alle diversificate esigenze di ognuno.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo o direttamente in camera. Per coloro che e non sono capaci di esprimere scelte personali è importante la collaborazione delle famiglie, ove possibile, per poter avere informazioni sulle abitudini, sui gusti e sulle attese delle singole persone.

Oltre alla dieta libera comune vengono garantite diete specifiche per patologia e la possibilità di scegliere rispetto a diverse opzioni alimentari.

Sono garantiti inoltre orari dei pasti flessibili in base alle necessità degli ospiti, con almeno 5 pasti giornalieri (3 principali e 2 spuntini) al fine di assicurare una adeguata alimentazione.

Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari agli ospiti su diretta richiesta e/o per segnalazione da parte dell'ospite, del medico e del personale socio-assistenziale.

**Sono inoltre garantite diete personalizzate anche in base alle scelte religiose.** I familiari e i visitatori possono condividere il pranzo con i propri congiunti.

## **6. SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO**

### **6.1 COORDINATORE RESPONSABILE DI STRUTTURA/SERVIZIO**

1. Assieme al Direttore Generale definisce i criteri e le prassi di ammissione, coordinandole con i responsabili degli enti esterni competenti e con i responsabili degli altri servizi del territorio;

2. Elabora il piano di struttura, lo sottopone per approvazione al Direttore Generale e ne promuove la diffusione e l'accettazione da parte degli operatori.

3. Esamina e valuta lo stato di avanzamento dei piani di lavoro di struttura/servizio.

Individua gli aggiustamenti necessari, ne promuove e ne verifica l'attuazione, al fine di realizzare una gestione della struttura flessibile rispetto ai bisogni dell'utenza, ed efficiente rispetto all'utilizzo delle risorse disponibili.

- Esamina e valuta specifiche problematiche che hanno rilevanza per l'intera struttura o per parti significative di essa, al fine di mantenere/incrementare il livello di integrazione delle politiche e dei comportamenti della struttura/servizio. A tal riguardo provvede a segnalarle tempestivamente al Direttore Generale.
- Valuta l'opportunità di avviare specifici progetti di studio e intervento in materia di razionalizzazione e di sviluppo qualitativo della struttura. Condivisa la proposta con il Direttore Generale, ne promuove la realizzazione e ne verifica i risultati.

- Propone al Direttore Generale il budget di struttura e dopo sua approvazione ne verifica costantemente il suo rispetto intervenendo direttamente a fronte di rilevanti scostamenti .
- Assicura lo sviluppo di comportamenti coesi degli operatori all'interno e con l'esterno della struttura/servizio.
- Assicura, in collaborazione con le figure preposte e/o volontari, l'assistenza religiosa ove richiesta da parte degli utenti
- Sottopone al Direttore Generale le proposte per la messa a punto delle linee guida della struttura/servizio.
- Assicura lo sviluppo della qualità nella struttura/servizio attraverso:
  - l'individuazione degli "standard" di riferimento complessivi e di singola attività
  - la promozione di atteggiamenti e comportamenti professionali conseguenti
  - la promozione della partecipazione attiva degli operatori ai diversi livelli
  - all'individuazione di soluzioni migliorative delle prestazioni all'utenza
  - **il confronto con strutture omologhe**
  - il controllo del rispetto dei parametri di qualità definiti.
  - E' responsabile della progettazione, dell'implementazione, del monitoraggio e del miglioramento continuo della qualità dei servizi affidati
  - E' responsabile della verifica periodica dei risultati
  - E' responsabile dell'aggiornamento normativo per le materie di sua competenza e della relativa applicazione all'interno della struttura/servizio
- Elabora e propone al Direttore Generale cambiamenti di struttura organizzativa, di pianta organica, di sistemi e strumenti di organizzazione e di gestione delle risorse e delle attività, atte a garantire risposte coerenti con le necessità dell'utenza e in grado di migliorare il livello di efficienza del funzionamento del servizio
- Elabora in integrazione con gli altri responsabili di struttura/servizi i piani di riorganizzazione della struttura attraverso:
  - la definizione di piani di lavoro
  - la definizione di mansioni, ruoli ed incarichi
  - l'attivazione di metodi, sistemi, prassi e protocolli di intervento affinché si raggiunga una progressiva responsabilizzazione del personale
- Promuove lo sviluppo di integrazione professionale, organizzativa e operativa fra i diversi ruoli e settori della struttura/servizio. In particolare cura l'integrazione, concordando con gli altri responsabili di struttura/servizi, dei metodi di lavoro assicurando una gestione interdisciplinare ( programmi integrati, riunioni, comitati, gruppi di progetto...) e specifici momenti di formazione al lavoro "orizzontale".

- In accordo con il Responsabile della Formazione e in modo integrato con gli altri responsabili di struttura /servizi, assicura lo sviluppo professionale del personale, attraverso l'attivazione di interventi di addestramento, aggiornamento e formazione. In particolare garantisce la rilevazione dei bisogni formativi degli operatori ai diversi livelli e la elaborazione del relativo piano.
- Indirizza e coordina il personale che riferisce a lui direttamente e ne valuta le prestazioni, sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali espresse.
- Assicura il controllo di gestione per le aree di sua competenza, quale sistema idoneo a :
  - conoscere i costi delle prestazioni fornite
  - controllare i costi stessi
  - analizzare le risorse tecniche e umane che sono utilizzate, quali che siano le procedure e le finalità per l'utilizzo delle risorse stesse
  - monitorare le risorse in funzione dei risultati ottenuti.
- Assicura il debito informativo relativo alle presenze degli utenti accolti in posti accreditati e acquistati dall'AUSL ;
- Mantiene e sviluppa rapporti di integrazione con le organizzazioni di volontariato del territorio ed in particolare con gli enti e le istituzioni che operano in ambito locale.

## 6.2 Ufficio segreteria

L'ufficio segreteria è a disposizione per:

- **Servizi amministrativi generali:** gestione cartelle ospiti, pratiche relative agli inserimenti o alle dimissioni, rapporti con l'utenza, con i servizi sociali, ecc...
- **Servizio approvvigionamento beni e servizi:** selezione ed accreditamento fornitori, gestione procedure per acquisti beni e servizi, gestione spesa dei vari servizi, controllo e liquidazione fatture.
- **Servizio di Segretariato Sociale:** che garantisce un primo contatto nel "processo di aiuto," e la collaborazione per l'inoltro, a cura di un Patronato di libera scelta dell'Utente, o di chi per lui ne fa le veci, delle pratiche di richiesta per l'ottenimento dell'invalidità civile dell'ospite con l'eventuale assegno di accompagnamento e/o esenzione ticket sui farmaci; la collaborazione per il disbrigo, a cura di un Patronato di libera scelta dell'Utente, o di chi per lui ne fa le veci, di eventuali pratiche e scadenze personali dell'ospite che non ha possibilità di provvedere al loro svolgimento. □

Il servizio di segreteria si occupa inoltre di fornire tutte le informazioni relative alla compilazione delle domande di entrata in struttura ed informare l'utenza dei servizi offerti.

**Orari di apertura al pubblico del servizio Segreteria/Accoglienza c/o la struttura:**

Lun/Ven dalle ore 9,00 alle ore 13,30 - dalle ore 14,00 alle ore 16,00

**Servizio di accoglienza:** il servizio cura direttamente l'accoglienza dell'ospite in struttura accompagnando e supportando il suo ingresso anche attraverso una corretta informazione dei servizi offerti. Fornisce inoltre tutte le informazioni relative alla compilazione delle domande di entrata in struttura, cura l'accoglienza dell'ospite.

Il servizio si occupa, inoltre ai fini statistici, della registrazione ed elaborazione di tutte le informazioni riguardanti le attività socio-assistenziali della Fondazione. In questo ambito ci si occupa della gestione del questionario di soddisfazione servizio e del ricevimento reclami

**Ufficio relazioni con il pubblico:** funziona come ufficio informazione sia verso l'interno sia verso l'esterno. Nell'orario di apertura agli utenti è garantita la possibilità di avere informazioni anche supportate da materiale informativo e divulgativo. Nostro obiettivo è assicurare il monitoraggio delle esigenze dell'utente per rilevare il grado di soddisfazione derivato dai servizi offerti mantenendo costantemente adeguato il livello qualitativo delle prestazioni erogate.

All'ufficio Relazioni con il Pubblico competono funzioni relative a:

- comunicazioni interne ed esterne, organizzazioni di incontri, seminari e conferenze, rapporti con le organizzazioni di volontariato
- divulgazione di opuscoli informativi e depliant
- coordinamento, presentazione e diffusione della carta dei servizi
- informare delle iniziative di animazione e di attività svolte al fine di coinvolgere il territorio nella vita della Fondazione
- informazione sugli orari di svolgimento delle attività e di apertura degli uffici preposti alle relazioni con il pubblico

**Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio relazioni con il pubblico:**

Lun/Ven dalle ore 9,00 alle ore 13,30 - dalle ore 14,00 alle ore 16,00

E' assicurato il rilascio della dichiarazione annuale relativa alle spese per l'assistenza specifica e medica generica in tempi utili per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

**Servizio Amministrativo:** L'ufficio amministrativo, si occupa di gestire l'intero ciclo attivo che va dalla fatturazione alle relative registrazioni contabili inclusa la verifica dei pagamenti, solleciti ed elaborazioni degli estratti conti clienti. L'ufficio amministrazione, previo appuntamento, è a disposizione dell'Utente, o di chi per lui ne fa le veci, per tutte le necessità amministrative e/o eventuali chiarimenti.

L'ufficio amministrazione, ha sede in Via Berzantina n.30/5 - 40030 Castel di Casio (Bologna) ed osserva i seguenti orari: Lun/Gio dalle ore 8,30 alle ore 16.30 - Ven dalle ore 8,30 alle ore 14,30

### **6.3 Logistica-Manutenzione**

E' presente un Servizio interno di manutenzione delle attrezzature, degli immobili, delle pertinenze e degli impianti tecnologici. La Struttura ha proprio Personale tecnico interno per la manutenzione ordinaria dell'immobile e convenzioni esterne per impianti idraulici, elettrici, attrezzature elettromedicali, riscaldamento e di manutenzione dell'ascensore.

Gli ospiti o i familiari possono fare direttamente capo alla responsabile dei servizi generali o alla responsabile dell'area assistenziale.

## **7 PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO**

### **7.1 Responsabili di Area**

**Concorrono all'erogazione dei servizi ed alla stesura della Carta dei Servizi le seguenti figure professionali:**

#### Responsabile Attività Assistenziali:

Opera all'interno del servizio con mansioni di carattere organizzativo – gestionale. Promuove la collaborazione con le altre figure professionali, proponendo attività o momenti di integrazione tra le diverse professionalità che operano nel servizio. Assicura, assieme al Responsabile delle Attività Sanitarie, la corretta gestione dell'accesso e dell'accoglimento dell'utente in struttura, avendo presente la scelta di tipologia di utenza compiuta dall'ente, anche al fine di evitare ricoveri impropri.

Assicura la qualità della vita dell'anziano e lo sviluppo della qualità della propria area.

#### Responsabile Attività Sanitarie

Il responsabile delle attività sanitarie opera in collaborazione con il coordinatore e la direzione. Assicura la definizione, l'attuazione e la manutenzione di procedure condivise per quanto riguarda la continuità assistenziale tra la struttura ed i servizi sanitari ospedalieri e territoriali favorendo i processi di accesso e dimissione per quanto riguarda invii al pronto soccorso, ricoveri e dimissioni ospedaliere, visite specialistiche e trasporti; garantisce l'applicazione delle procedure relative alla lettura dei bisogni sanitari; supervisiona, per quanto di competenza, la corretta elaborazione delle procedure e ne garantisce l'applicazione.

#### Responsabile Area Amministrativa

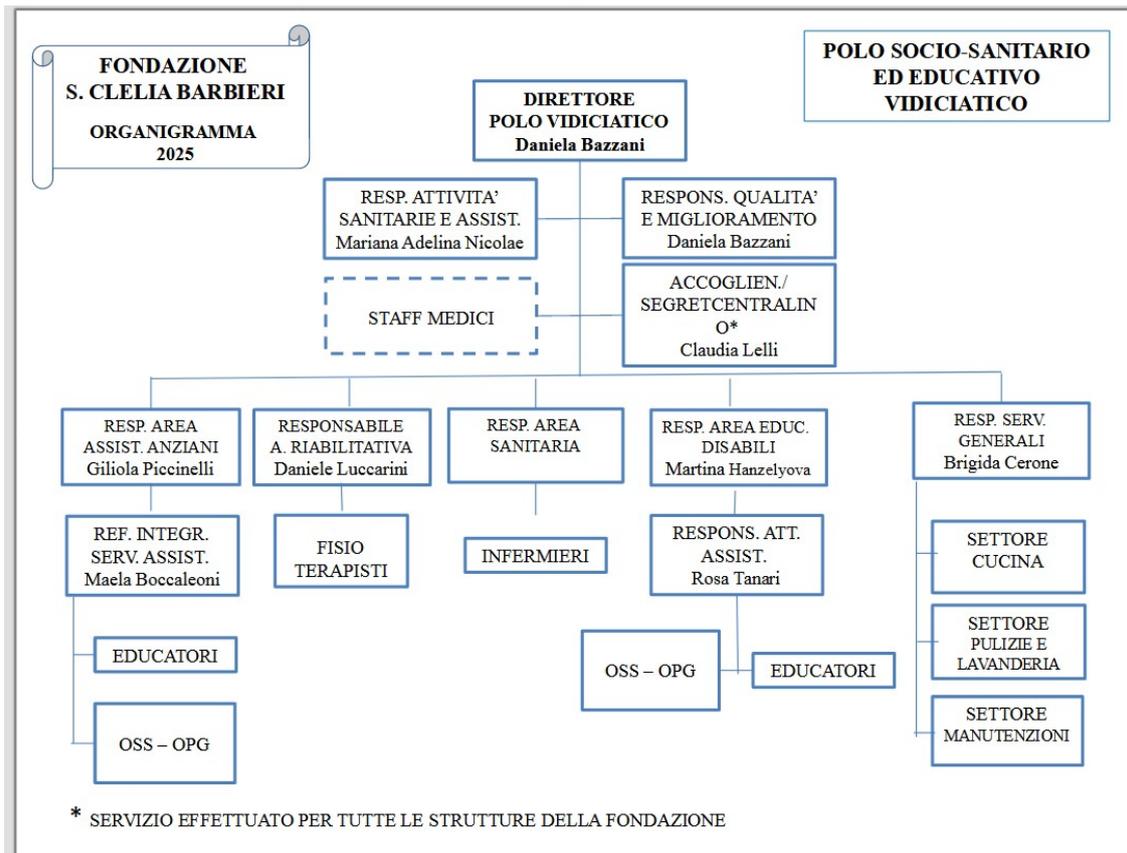
Il Responsabile dell'Area Amministrativa opera a supporto della Direzione. In collaborazione con il Professionista incaricato e la Direzione Generale, assicura l'elaborazione del Bilancio Preventivo sulla base dei Piani e dei Programmi di Intervento e del Bilancio Consuntivo. Assicura il corretto monitoraggio dell'equilibrio economico e finanziario dell'ente, a tal fine propone soluzioni utili a migliorarne le performance. Assicura il buon funzionamento della Fondazione attraverso la ricerca di soluzioni e di percorsi giuridico-amministrativi coerenti con gli obiettivi e le azioni della struttura. E' garante della corretta gestione contabile del personale dell'Ente, la cui amministrazione è affidata ad uno studio professionale esterno. E' responsabile dell'attuazione delle soluzioni organizzative per le parti di competenza ai fini dell'attuazione delle politiche espresse dalla Presidenza. E' responsabile dell'aggiornamento normativo per le materie di sua competenza, anche avvalendosi di consulenti/professionisti esterni.

#### Responsabile dei Servizi Generali

Il Responsabile dei Servizi Generali assicura la corretta gestione dei servizi di pulizia - lavanderia - magazzino - consegne settimanali merce. E' responsabile della corretta applicazione delle Istruzioni operative definite per il corretto svolgimento dei servizi presidiati. E' responsabile dell'aggiornamento normativo per le materie di sua competenza, anche avvalendosi di consulenti/professionisti esterni, e garante della relativa applicazione all'interno della struttura (SICUREZZA; HACCP - ecc...). Mantiene costanti rapporti di governo :

- con i Responsabili di Area per favorire lo svolgimento dei servizi necessari all'interno delle strutture e dei nuclei (lavanderia - pulizie- cucina)
- tra l'operato della cucina e il magazziniere assicurando una corretta definizione delle necessità di impiego della merce in giacenza dai magazzini e parallelamente di quella necessaria per la preparazione dei pasti.
- con il Responsabile Acquisti per segnalare tutte le necessità di struttura
- con le strutture per verificare le esigenze presenti definendo prassi di intervento per le manutenzioni ordinarie e informandone il Direttore Generale per le relative autorizzazioni a procedere per le manutenzioni straordinarie.

## 7.2 Organigramma



## 7.3 Lavoro d'equipe

La definizione della struttura organizzativa in aree di competenza, destinate a presidiare specifici bisogni dell'utenza e del servizio, deve accompagnarsi all'integrazione delle parti in un insieme organico, in grado di presidiare, a sua volta, il sistema dei bisogni della "persona-anziano".

I **Principali sistemi operativi di integrazione** funzionali ad un lavoro di equipe sono:

- i **programmi di lavoro**, individuali, per utente, di gruppo, di nucleo/ struttura, che portano le singole figure professionali ad agire in relazione all'anziano e ai colleghi del servizio;
- i **progetti assistenziali individualizzati**, volti a definire gli obiettivi e le azioni più idonee a migliorare lo stato di salute e benessere della persona ;
- le **riunioni**, di equipe, di nucleo, di struttura, plenarie con i familiari, comitato ospiti, che consentono di ragionare uscendo dalla prospettiva della singola disciplina;
- i **gruppi di lavoro**, veri e propri organismi di gestione raccordata del servizio, che possono essere rivolti sia all'integrazione di area, che all'integrazione fra aree e ruoli differenti ;
- gli **incontri quotidiani** infermiere professionale/responsabile delle attività assistenziali;
- le **iniziative formative** trasversali e di "inter-ruolo", rivolte ad operatori di aree disciplinari differenti .

### **I principali organismi d'integrazione :**

L'adozione di sistemi volti a supportare l'integrazione interna delle figure professionali, si pone l'obiettivo di garantire una gestione organica, in contrapposizione alla logica dell'emergenza, della soggettività nelle valutazioni e decisioni, e perseguendo politiche gestionali di coesione interprofessionale.

### **Riunioni di Miglioramento** (previste a cadenza trimestrale o in caso di necessità)

- Esamina il piano di struttura e le politiche organizzative predisposte dalla Direzione, le fa proprie, contribuendo alla loro organicità finalizzandole alle specificità del servizio;
- Definisce le linee guida e le azioni derivanti dalle politiche organizzative adottate;
- Esamina e valuta progetti ed iniziative di particolare rilevanza per il benessere della persona, volte al miglioramento qualitativo dell'intera organizzazione;
- Esamina e valuta l'andamento delle attività programmate, individua gli eventuali aggiustamenti, ne promuove e ne verifica l'attuazione, al fine di realizzare una gestione tempestiva, flessibile ed efficiente dell'insieme;
- Promuove l'avvio di specifici progetti di studio e di intervento, volti a migliorare la qualità e l'efficienza delle prestazioni all'anziano e ne verifica i risultati definendo azioni correttive volte a mantenere/incrementare il grado di omogeneità dei metodi e dei comportamenti gestionali e professionali.

### **Riunioni Integrate**

- Esamina il piano di struttura predisposto dalla Direzione e condiviso dallo Staff , lo fa proprio e ne promuove la diffusione e l'applicazione da parte degli operatori;
- Promuove la diffusione delle linee guida e delle politiche della struttura a tutti gli operatori socio-assistenziali e sanitari;
- Esamina e valuta l'efficacia dei programmi di nucleo e di area, verificando in particolare la correlazione degli interventi previsti dai singoli progetti e la loro integrazione e la compatibilità con il piano di struttura;
- Esamina e valuta l'andamento delle attività programmate, individua gli eventuali aggiustamenti, ne promuove e ne verifica l'attuazione, al fine di realizzare una gestione tempestiva, flessibile ed efficiente dell'insieme dei nuclei;
- Promuove l'esame e la discussione di temi e di problemi di particolare rilevanza per il singolo e/o insieme dei nuclei, al fine mantenere/incrementare il grado di omogeneità dei metodi e dei comportamenti gestionali e professionali dei nuclei;

- Promuove l'avvio di specifici progetti di studio e di intervento, volti a migliorare la qualità e l'efficienza delle prestazioni all'anziano e ne verifica i risultati.

**Riunione di nucleo** (con cadenza quindicinale al fine di attivare le procedure di riorganizzazione della struttura)

- attivare procedure di riorganizzazione. Questo strumento è indispensabile affinché la struttura sia messa in grado di capire ed accettare, in modo critico ed intelligente, gli "aggiustamenti" proposti dal vertice;
- permettere al personale di giocare un ruolo attivo e propositivo nei processi di sviluppo, diventando portatori e non sabotatori del cambiamento. Terminali intelligenti capaci di autovalutarsi (orientamento al problem solving);
- discutere gli interventi assistenziali individuali/collettivi e portarli alla conoscenza di tutti gli operatori. Migliorare le prestazioni grazie alla visione globale del servizio;
- rendere palesi problemi esistenti ma occulti ( valvola di sfogo delle tensioni interne);
- favorire un flusso di informazioni circolare e non solo dall'alto verso il basso;
- aumentare lo scambio di informazioni tra operatori, favorendo la collaborazione ;
- favorire lo studio e la realizzazione dei strumenti necessari al miglioramento organizzativo ( piani di lavoro, criteri, mansioni,...).

### **Riunione d'equipe per l'elaborazione del PAI**

Partecipanti:

- Medico di Struttura
  - Responsabile Attività Assistenziali Servizi Generali
  - Operatori Socio Sanitari/Assistenti di Base TUTOR
  - Animatore
  - Infermiere Professionale
  - Terapista della Riabilitazione
  - Familiare /Amministratore di sostegno
- 
- Definire per ogni ospite, attraverso l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), obiettivi specifici da raggiungere al fine di migliorare il suo benessere con azioni integrate che mettano al centro dell'organizzazione le sue esigenze personali ( operative e di socializzazione ) e spirituali
  - Esaminare e valutare l'efficacia dei P.A.I. già programmati, verificando in particolare la correlazione degli interventi previsti dai singoli programmi ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati

- Esamina e valuta l'andamento delle attività programmate, individua gli eventuali aggiustamenti, ne promuove e ne verifica l'attuazione, al fine di raggiungere gli obiettivi definiti

(Le riunioni di Equipe sono previste con cadenza almeno semestrale per ogni ospite al fine di garantire un programma di azioni ed attività adeguate allo stato di salute dell'ospite)

#### **7.4 Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**

L'ospite, con i suoi bisogni e desideri, è al centro del percorso di cura. Per questo l'equipe socio sanitaria si avvale di un progetto dinamico e personalizzato : il **P.A.I. – Piano Assistenziale Individualizzato**, che rivaluta periodicamente le necessità e i bisogni dell'ospite, proponendosi obiettivi condivisi e le modalità di attuazione.

Il P.A.I. , a norma di legge, è redatto se possibile in condivisione con la persona assistita e/o condiviso con i familiari e caregiver, quali parte integrante nella definizione del progetto. Nei casi in cui i familiari non possono essere presenti in équipe sono informati degli obiettivi definiti e degli interventi programmati e la stesura definitiva del PAI viene comunicata loro. Il contributo dei familiari è fondamentale alla buona riuscita del progetto assistenziale, apportando suggerimenti, critiche e dando un supporto concreto alla gestione dell'ospite.

#### **7.5 Formazione**

**La Fondazione riconosce nella formazione uno strumento fondamentale per promuovere il miglioramento della qualità del servizio e per favorire lo sviluppo delle risorse umane .**

Pertanto si è provveduto a definire un piano di attività formative volto a:

- favorire l'approccio all'integrazione socio-sanitaria e interprofessionale sia attraverso percorsi formativi interni che in collaborazione con altre strutture e/o enti del territorio;
- sviluppare progetti mirati a risolvere le criticità e a migliorare il livello qualitativo del servizio erogato attraverso attività formative specifiche volte anche alla condivisione con altri servizi/strutture
- creare percorsi di approfondimento tecnico-professionale, sulla metodologia del lavoro sociale, sull'integrazione multiprofessionale e sul lavoro in equipe;
- definire progetti di riqualificazione del personale;
- garantire la formazione e l'aggiornamento all'uso delle nuove tecnologie e per la sicurezza.

A tutto il personale viene garantito **un monte ore annuo di formazione almeno pari a quanto indicato dalla normativa sull'accreditamento DGR 514/09 e 715/15** . Il percorso formativo

proposto viene strutturato sulla base del reale bisogno formativo ed elaborato a partire delle indicazioni ricevute da tutto il personale che ne partecipa alla definizione tramite la compilazione di una scheda di rilevazione del fabbisogno stesso.

## **PROGETTO DI FORMAZIONE E SUPERVISIONE E SUPPORTO PSICOLOGICO**

Parlare di benessere nell'ambito dei servizi socio sanitari e più in generale nelle organizzazioni il cui compito è rappresentato dalla cura e dall'assistenza, significa evidenziare le connessioni tra il benessere di chi eroga un servizio ed il benessere di chi ne fruisce: tra la qualità dei processi organizzativi e la qualità dell'assistenza erogata.

Il progetto di sostegno e ascolto ha come obiettivo generale quello di sostenere gli operatori ed i professionisti socio sanitari nel delicato compito di cura ed assistenza ad anziani.

Gli incontri, affidati alla professionalità di un esperto Psicopedagogo e/o Psicologa , intendono contribuire e dare strumenti ai partecipanti per sostenere il proprio ruolo professionale e per fare emergere risorse e bisogni dei singoli e del gruppo, nell'ottica di una loro valorizzazione e di un miglioramento dell' agire individuale e collettivo nel contesto operativo di riferimento.

I destinatari dei percorsi formativi previste dal progetto sono operatori che per incarico e ruolo professionale hanno una visione ampia e trasversale delle dinamiche dell'azienda in cui lavorano e che occupano un ruolo di coordinamento che permette loro di essere riconosciuti come interlocutori privilegiati dell'azienda stessa.

Obiettivi specifici del progetto sono:

- Accogliere, accompagnare e sostenere l'operatore nella dimensione emotiva ed affettiva che implica il lavoro di cura ed assistenza a persone in stato di dipendenza e sofferenza ( ospiti e loro familiari )
- Offrire all'operatore uno spazio privilegiato per esprimere individualmente i propri vissuti emotivi e per condividerli all'interno del gruppo di lavoro
- Fornire strumenti atti a migliorare le proprie competenze nella relazione di aiuto e a migliorare il proprio benessere professionale e personale
- Fornire strumenti per affrontare le criticità del lavoro di cura ed assistenza e per tutelarsi dal rischio di stress e burn-out.
- Consolidare la coesione e la valorizzazione del gruppo di lavoro
- Favorire maggior consapevolezza al ruolo professionale dell'educatore e dell'operatore

- Favorire l'acquisizione di strumenti metodologici ed operativi nell'intervento educativo assistenziale nel contesto operativo di riferimento
- Favorire una maggior coesione ed integrazione tra i membri del gruppo di servizio
- Fornire strumenti di prevenzione e tutela dello stress e dell'usura professionale

## **8. ASSISTENZA FARMACOLOGICA**

### **8.1 Farmaci**

Il personale sanitario somministra terapie esclusivamente su prescrizione medica, e non vengono lasciati farmaci da gestire agli ospiti in quanto è a cura degli infermieri provvedere alla somministrazione e conservazione dei farmaci.

## **9. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA**

### **La partecipazione della famiglia**

La famiglia è da considerarsi la prima e naturale risorsa per la persona anziana nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo. La presenza di familiari, di parenti, amici nella nostra Casa sono una risorsa fondamentale per il benessere dei nostri ospiti e partecipano attivamente alla vita della casa e dei propri cari.

### **Momenti di incontro**

Sempre nell'ottica di **favorire coinvolgimento e partecipazione**, nonché un costante feedback da parte della famiglia, sono organizzati incontri **individuali con i familiari**, almeno una volta all'anno, utili a raccogliere osservazioni e suggerimenti sul servizio erogato.

### **Visite, partecipazione alle attività assistenziali, regole a cui attenersi**

I parenti possono fare visita agli ospiti durante tutta la giornata ma si consiglia di evitare l'orario del pasto al fine di non creare distrazione per il proprio caro in un momento così delicato. Questo non preclude la possibilità di chiedere di poter partecipare alle attività assistenziali sia in modo attivo (ad esempio somministrazione diretta del pasto, uscite, ecc..) sia in modo passivo (mobilizzazione, deambulazione accompagnata ecc) compatibilmente con le problematiche del proprio caro, ma quanto appena esplicitato deve avvenire rigorosamente **previo accordo con il personale referente socio-assistenziale-sanitario, E' in ogni caso necessario che ogni familiare/amico/visitatore che entri in struttura adoperi il dovuto rispetto per le regole e le indicazioni date dal personale in turno, dalla presente carta dei servizi e dai cartelli affissi. Quando le regole della struttura fornite dalla presente carta dei**

**servizi e dal personale in turno non venissero rispettate , il personale è autorizzato ad allontanare la persona in oggetto e ad avvisare la direzione.**

Ogni familiare ha la possibilità di **partecipare ad attività assistenziali che vengono preventivamente definite nell'ambito del PAI e concordate con i referenti socio-assistenziali**, sia attraverso una diretta e attiva partecipazione sia in affiancamento con gli operatori assistenziali .

**Si specifica che ogni attività, che prevede il coinvolgimento del familiare, è sempre concordata con il personale socio-assistenziale, nel rispetto delle singole patologie di ogni ospite e delle procedure e protocolli che sottendono ad ogni singola azione, compresa la deambulazione assistita e l'erogazione del pasto.**

L'ingresso a bambini è permesso, a condizione che i bambini restino nei pressi del proprio familiare . E' necessario dunque **NON PERMETTERE AI BAMBINI DI CORRERE E GIOCARE IN MOVIMENTO NEGLI SPAZI DELLA STRUTTURA** poiché vi sono alcuni anziani **NON VEDENTI** e in ogni caso persone che al minimo urto cadono .

Qualora si voglia entrare in struttura con il proprio animale da compagnia , il cane per esempio, è necessario che il cane sia docile , dotato di tutte le vaccinazioni obbligatorie e assicurato per responsabilità civile vs terzi. A tal fin quando si entra in struttura con il proprio cane è necessario esibire, qualora venga richiesto, il libretto delle vaccinazioni e la copia della polizza di copertura assicurazione civile vs terzi, per l'animale.

### **Pasti e merende**

**Agli ospiti è offerta la possibilità di trascorrere il pranzo o un momento di merenda (ad esempio per il compleanno) insieme ai propri familiari** Si invita quanti interessati a richiedere preventivamente alla raa comunicando la data di interesse, non meno di 7 giorni prima . A fronte dell'approvazione, potrà essere organizzato il momento di incontro.

E' altresì **severamente vietato** consegnare agli utenti, compreso il proprio caro:

**cibi, alimenti, bevande, caramelle etc**

Qualora si volesse portare cibi in dono tipo panettoni, colombe pasquali etc, è necessario comportarsi come segue:

- **Portare alimenti dotati di scontrino**
- **Consegnarli al responsabile infermieristico/o infermiere/o responsabile attività assistenziali / o oss in turno specificando a CHI sono destinati gli alimenti in regalo**
- **Il nostro operatore contrassegnerà gli alimenti col nominativo dell'utente e autorizzerà l'eventuale possibilità che l'alimento venga consumato al momento, tenendo conto delle patologie in essere (disfagia, diabete etc)**
- **Gli alimenti non consumati saranno posizionati in dispensa in una specifica zona riservata agli alimenti privati, contrassegnati da nominativo dell'utente.**

- **NON POSSONO IN NESSUN MODO ESSERE DISTRIBUITI ALIMENTI AGLI UTENTI DIRETTAMENTE NON POSSONO ESSERE POSIZIONATI ALIMENTI NELLE CAMERE DEGLI UTENTI.**
- **Gli alimenti trovati nelle camere degli utenti verranno eliminati dal nostro personale e verrà segnalata la cosa al familiare referente dell'utente in oggetto.**
- **Si ricorda a tutti che una grande percentuale dei nostri utenti è disfagico ,ovvero se gli si consegna un alimento intero non cremoso, può avere un AB INGESTIS, ovvero può morire soffocato. La stessa cosa vale per alimenti liquidi se consegnati a utenti disfagici. Si dà indicazione dunque di NON FORNIRE BEVANDE NÉ ACQUA MA di rivolgersi sempre all'infermiere/oss in turno per fornire bevande al proprio caro.**

### **Formazione e informazione**

Molta importanza viene riconosciuta anche **ai percorsi di informazione e formazione rivolti alle famiglie** nell'ottica di una loro valorizzazione e supporto.

Si è per tanto sviluppata, con altre strutture del territorio, una rete di sostegno che, tra le altre attività, ha promosso incontri formativi per quanti (familiari, parenti, badanti, volontari si prendono) cura della persona anziana.

### **Depositi in denaro, preziosi, altri oggetti personali**

La Fondazione S.Clelia Barbieri **declina ogni responsabilità in caso di ammanchi di denari , oggetti personali e preziosi conservati nel mobilio o nelle borsette degli utenti. 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 segreteria.** 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.

### **Gestione protesi, dentiere, apparecchi acustici, occhiali**

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)

Poichè 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 LA RESPONSABILITA' DI EVENTUALI STRUMENTI/APPARECCHI/PROTESI ROTTI, CADUTI, SCOMPARI. (si cita l'esempio della dentiera che in taluni casi l'anziano rimuove autonomamente dalla bocca e avvolge in tovaglioli di carta , oppure lascia involontariamente cadere a terra..) (si cita inoltre l'esempio dell'utente che si toglie gli occhiali e li butta nel cestino dell'immondizia..)

### **Ricovero ospedaliero**

In caso di ricovero ospedaliero il familiare di riferimento o l'amministratore di sostegno, viene tempestivamente avvisato dall'Infermiere Professionale.

Al momento dell'ingresso l' OSS Tutor prepara il necessario in caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite. Gli indumenti ed il corredo necessario viene regolarmente controllato e cambiato in base alle stagioni climatiche.

### **Reclami**

L'ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme di

legge o della vigente «Carta dei Servizi», nonché violazioni degli inalienabili diritti della persona, potranno

presentare reclami direttamente alla RAA o RAS, o inoltrare formali ricorsi alla Direzione dell'Ente, con diritto all'ottenimento di tempestiva risposta scritta.

In tal senso, l'Ente ha realizzato la "SCHEDE OSSERVAZIONI E RECLAMI" - **ALLEGATO 2**

Il modulo ha la finalità di:

- favorire la composizione di eventuali incomprensioni o contenziosi;
- snellire le procedure di risoluzione delle controversie;

L'Ente assicura risposta scritta alle osservazioni e/o reclami degli utenti, entro un periodo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione, salvo le necessità di accertamenti di Legge.

## **10. NOTIZIE UTILI**

**10.1 Come raggiungere la struttura "VILLA SANTA CLELIA" - Via San Rocco, 42 – Fraz. Vidiciatico 40042 Lizzano in Belvedere (Bologna)**



## Auto

### Da Milano

Prendere l'autostrada del Sole A1, uscire a Sasso Marconi, immettersi sulla SS 64 "Porrettana" in direzione Porretta Terme fino a Silla, poi svoltare sulla SP 324 e proseguire per Lizzano in Belvedere fino a Vidiciatico

### Da Firenze

Prendere l'autostrada del Sole A1 direzione Bologna, in prossimità di Prato continuare sull'autostrada A11, uscire a Pistoia, proseguire sulla SS 64 "Porrettana" e seguire le indicazioni per Porretta Terme, a Silla svoltare sulla SP 324 e proseguire per Lizzano in Belvedere fino a Vidiciatico

### Da Ancona

Percorrere l'autostrada Adriatica A14 in direzione di Bologna, uscire a Bologna - Casalecchio, continuare sulla SP 569 in direzione di Casalecchio di Reno, immettersi sulla SS 64 "Porrettana" in direzione di Porretta - Pistoia, a Silla svoltare sulla SP 324 e proseguire per Lizzano in Belvedere fino a Vidiciatico

### Da Bologna

A Casalecchio di Reno imboccare la SS 64 "Porrettana" in direzione Porretta Terme fino a Silla, poi svoltare a destra lungo la SP 324 proseguire per Lizzano in Belvedere fino a Vidiciatico

## In treno

Dalla stazione Centrale di Bologna (distante 70 km circa da Vidiciatico) prendere la linea ferroviaria Bologna - Porretta Terme e scendere alla stazione di Porretta Terme (distante 20 km circa da Vidiciatico). Proseguire con il servizio di linea extraurbana "TPER" (linea extraurbana 776). Per consultare gli orari dei treni visitare il sito web delle Ferrovie dello Stato [www.ferroviedellostato.it/](http://www.ferroviedellostato.it/).

## In autobus

Autolinee **TPER Bologna**: E' la principale azienda di trasporto pubblico che svolge servizio urbano, suburbano ed extraurbano nella Provincia di Bologna: Da **Porretta Terme**: Linea extraurbana 776 Porretta - Lizzano in Belvedere Vidiciatico Per conoscere le altre linee e gli orari visitare il sito [www.tper.bo .it](http://www.tper.bo.it)

## 10.2 Contatti e recapiti

RESPONSABILE	QUALIFICA/SERVIZI	RECAPITO TELEFONICO	E-MAIL
Mauro Magagni	Presidente della Fondazione S.Clelia Barbieri	0534 53923	segreteria@fondazionesantaclelia.it
Cavicchi Fabio	Direttore Generale Fondazione S.Clelia Barbieri	0534 53923	segreteria@fondazionesantaclelia.it
Bazzani Daniela	Direttore e Coordinatore Responsabile Villa Clelia	0534 53923	daniela.bazzani@fondazionesantaclelia.it
Baroncini Fiorella	Responsabile Amministrativa	0534 53923	fiorella.baroncini@fondazionesantaclelia.it
Fisioterapisti	Fisioterapisti	0534 53923 Interno 313	fkt.villaclelia@fondazionesantaclelia.it
Carrozza Antonio	Respons. Attività Sanitarie	0534 53923 Interno 303	ras.villaclelia@fondazionesantaclelia.it
Piccinelli Giliola	Respons. Attività Assistenziali	0534 53923 Interno 302	giliola.piccinelli@fondazionesantaclelia.it
Storari Chiara	Responsabile Area Giovani e Comunicazione istituzionale	0534 53923	chiara.storari@fondazionesantaclelia.it
Cerone Brigida	Responsabile Area Servizi Generali (Cucina, pulizie, lavanderia, manutenzione)	0534 53923 Interno 308	brigida.cerone@fondazionesantaclelia.it
Area infermieristica	Infermieri in turno	0534 53923 Interno 304	areasanitaria@fondazionesantaclelia.it

### SEZIONE TERZA Standard di qualità garanzia e programmi

La Fondazione S. Clelia monitora la qualità percepita dal cliente mediante un fluente dialogo e colloquio quotidiano con i familiari, attraverso questionari di soddisfazione 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

Ogni anno si effettua la rilevazione di indicatori sulla qualità erogata. Sono stati quindi raccolti indicatori finalizzati alla raccolta di dati che rendessero testimonianza di quanto, nell'operatività quotidiana il servizio, realizza i suoi obiettivi.

### **Monitoraggio del 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 delle strutture residenziali per gli anziani**

Nell'ambito di un progetto promosso dall'Azienda USL di Bologna in collaborazione con le strutture accreditate del territorio cittadino, da anni è avviata un'indagine mirata alla rilevazione della qualità percepita da parte di familiari ed utenti dei servizi residenziali accreditati. La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari compilati vengono poi consegnati al competente ufficio dell'Azienda USL che provvede all'elaborazione dei risultati ed alla divulgazione degli stessi alle strutture.

### **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. Le riunioni di verifica, che normalmente prevedono la presenza della direzione di struttura (e dei responsabili) e del direttore generale dell'Ente gestore, hanno luogo semestralmente e trattano indicativamente dei seguenti argomenti:

## **SEZIONE QUARTA DOCUMENTI UTILI (Allegati)**

*Allegato 1: "Modulo reclami"*

*Allegato 2: "Modulo osservazioni e suggerimenti"*

*Allegato 3: "Informazioni relative all'importo retta"*

*Allegato 4: "Giornata Tipo"*

**MODULO RECLAMI**

Alla Direzione della Fondazione S. Clelia Barbieri

Io sottoscritto/a (COGNOME) \_\_\_\_\_  
(NOME) \_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_ in qualità di (INDICARE GRADO DI  
PARENTELA) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_  
ospite presso la Vostra struttura \_\_\_\_\_

**Desidero**

segnalare: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Indicare eventuali circostanze che hanno provocato l'evento

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Altre caratteristiche (si era già verificato l'evento?)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Che intervento è stato messo in atto nell'immediato?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Desidero suggerire

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Autorizzo il trattamento dei dati personali, di cui sopra, per le finalità istituzionali, al trattamento di miei dati personali da ritenersi sensibili (categorie particolari di dati) in base al Regolamento UE 2016/679

**La Direzione e/o il Responsabile del Servizio di riferimento si impegna a fornire riscontro in merito ai reclami entro 30 (trenta) giorni dalla data di arrivo del modulo.**



**MODULO OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI**

Alla Direzione della Fondazione S. Clelia Barbieri

Io sottoscritto/a (COGNOME) \_\_\_\_\_

(NOME) \_\_\_\_\_

in qualità di (INDICARE IL GRADO DI

PARENTELA) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra

\_\_\_\_\_ ospite presso la

Vostra struttura

denominata \_\_\_\_\_

Desidero segnalare

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Suggerimento

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Autorizzo il trattamento dei dati personali, di cui sopra, per le finalità istituzionali al trattamento di miei dati personali da ritenersi sensibili (categorie particolari di dati) in base al Regolamento UE 2016/679

Data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

**La Direzione e le Responsabili del Servizio ringraziano per la segnalazione.**

Allegato 2

**SCHEDA ELOGI**

Alla Direzione della Fondazione S. Clelia Barbieri

Io sottoscritto/a (COGNOME) \_\_\_\_\_

(NOME) \_\_\_\_\_

in qualità di (INDICARE IL GRADO DI

PARENTELA) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra

\_\_\_\_\_ ospite presso la

Vostra struttura

denominata \_\_\_\_\_

Descrizione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Autorizzo il trattamento dei dati personali, di cui sopra, per le finalità istituzionali al trattamento di miei dati personali da ritenersi sensibili (categorie particolari di dati) in base al Regolamento UE 2016/679

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## INFORMAZIONI RELATIVE ALL'IMPORTO RETTA

### **Informazioni relative alla retta a carico utente per anziani non autosufficienti in posti letto accreditati con l'Azienda USL - Distretto di Committenza e Garanzia di Porretta Terme:**

La disciplina e la determinazione annuale delle quote di contribuzione a carico degli Ospiti compete alla Committenza su istruttoria dell'Ufficio di Piano, nell'ambito degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto.

Le quote vengono definite, di norma, entro la fine dell'esercizio precedente e vengono comunicate al soggetto Gestore insieme alla tariffa a carico del FRNA ed al costo del servizio.

1)

### **Tabella costi CRA (IVA inclusa) valevoli fino al 31.12.2025 :**

<b>tipologia posti</b>	<b>Costo di riferimento TOTALE</b>	<b>di cui quota FRNA</b>	<b>di cui quota utente/ Comune</b>	<b>qualità aggiuntiva a carico della retta utente/Comune (*)</b>	<b>Di cui quota SANITARIA (Fondo Sanitario)</b>	<b>Tariffa giornaliera complessiva</b>
definitivi / continuativi	€ 100,07	€ 45,92 (*)	€ 54,15	€ ____	€ ____	€ ____
temporanei sollievo primi 30 gg	€ ____	€ ____	€ ____	€ ____	€ ____	€ ____
temporanei sollievo dal 31° gg	€ ____	€ ____	€ ____	€ ____	€ ____	€ ____
Inserimento individuale utente disabile	€100,07	€ 77,46	€ 22,61			
inserimenti individuali DGR 2068/04	€ 112,60	€ 55,34	€ ____	€ ____	€ 57,26	€ ____

- la retta deve essere pagata, in via posticipata rispetto al mese di competenza, entro il giorno 5 di ogni mese tramite bonifico bancario
- la retta a carico dell'Ospite sarà ridotta del 55%, come previsto dall'art.10 del vigente contratto di servizio, nei seguenti casi:
  - per le giornate di ricovero ospedaliero, a decorrere dal giorno successivo a quello del ricovero o assenza, e fino al giorno precedente al rientro in struttura.
  - per assenze temporanee dalla struttura, nel limite massimo di 15 giorni annui, anche consecutivi, in accordo col Gestore ed in caso di inserimento definitivo, che prevedono il pernottamento dell'Ospite all'esterno della struttura. La riduzione decorre per ogni giorno di assenza a partire dal 1° giorno e fino al giorno precedente il rientro in struttura.

- al momento dell'accesso dell'ospite verrà corrisposto un deposito cauzionale pari ad una mensilità. Tale deposito sarà restituito all'anziano od ai suoi eredi al momento del decesso/dimissione mediante storno dalla retta residua dovuta o versamento entro 10 giorni dal decesso/dimissioni
- la retta a carico dell'utente sarà fatturata allo stesso o ai suoi familiari e/o al Comune di residenza, mensilmente nel mese successivo a quello di riferimento
- in caso di errori di fatturazione la Fondazione Santa Clelia Barbieri 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

**Non sono ricomprese nella retta e pertanto rappresentano costi aggiuntivi:**

- soggiorni e permanenze all'esterno della Struttura
- spese dentistiche
- riparazioni e sostituzioni di protesi di qualsiasi tipo
- visite specialistiche in rapporto libero professionale
- acquisto di generi personali (quali abiti, scarpe, pantofole, biancheria intima)
- acquisto di quotidiani, di settimanali e/o periodici di loro interesse

## GIORNATA TIPO a VILLA CLELIA

Allegato 4

Villa Clelia organizza la propria attività mettendo in atto 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.

Gli orari delle 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.

**6,30 – 9,00** gli anziani vengono alzati ed accolti nei rispettivi soggiorni dei piani; una parte vengono accompagnati nella sala da pranzo al piano -1

**8:00 – 9,30** COLAZIONE: Latte, Caffè d'orzo, Tè, Biscotti, Fette Biscottate e Pane

**8,00 - 9,30** Ginnastica individuale nel centro diurno con FKT

**9:30 – 11:45** Lettura del quotidiano dibattito di gruppo Palestra  
Attività individuali /Progetti individuali con Animatrice  
Cromo-musicoterapia  
Idratazione

**11:45 – 13,15** PRANZO – Menu tipo:

Tagliatelle al ragù (o Pasta e fagioli)  
Arrosto di tacchino, patate al forno e insalata (Filetto di pesce con verdure gratin)  
Frutta di Stagione o Dolce  
Caffè

**13:30 – 14:30** RELAX in poltrona o RIPOSO POMERIDIANO a letto per chi lo desidera.  
Ascolto telegiornale per chi lo desidera

**14:30 – 17,00** ANIMAZIONE: Cromo- musicoterapia, tombola, ginnastica dolce, socializzazione, feste, uscite, attività di cucina, pittura, giardinaggio, incontri con bambini , attività individuali

MERENDA: con tè e succhi di frutta

**18:00 – 19:00** CENA – Menu tipo:

Passato di Verdura con pasta o crostini, Polpettone con pomodori gratinati.  
Pastina in brodo - Formaggi misti con carote al vapore – Affettati con bietola lessata  
Frutta cotta o di stagione  
Camomilla

**19:00 – 20:30** Gli ospiti ritornano nei piani di appartenenza mentre, 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 residenziali vengono assistiti