

I PLATANI

CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI
BOLOGNA (BO)

CARTA DEI SERVIZI

Via Sebastiano Serlio, 22 - 40128 Bologna (BO)
TEL. 051 198 738 03 – FAX. 051 373 936
iplatani@emmausitalia.it



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
INTRODUZIONE	5
Carta dei servizi e servizio pubblico	5
Case-Residenza per anziani non autosufficienti: accreditamento e criteri di accesso	6
Le residenze per anziani in Emilia Romagna	9
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	10
Caratteristiche generali	10
Ammissione ed ingresso degli Ospiti	10
Ambienti	11
Vita nella Residenza	11
Giornata tipo	12
L'Equipe assistenziale	12
I SERVIZI OFFERTI	13
Area Assistenziale	13
Assistenza di base	13
Barbiere-parrucchiere	14
Podologia	14
Area Sanitaria	14
Assistenza infermieristica	14
Coordinamento Sanitario	15
Assistenza riabilitativa	15
Attività di diagnosi e cura – medico di struttura	16
Area Socio-Relazionale	17
Animazione	17
Assistenza religiosa	18
Area Alberghiera	18
Reception - Centralino	18
Ristorazione	19
Servizio bar	19
Televisione	20
Servizio di trasporto	20
Pulizia	20
Lavanderia, stireria e guardaroba	20
Area gestionale-amministrativa	21
Direzione della struttura	21
Supporto alla gestione delle pratiche funerarie	22
STANDARD DI QUALITA'	22
Introduzione degli standard e modalità di verifica	22
TUTELA DEI DIRITTI E DELL'ACCOGLIENZA	23
L'anziano residente: informazioni, diritti e doveri	23
Meccanismi di tutela e verifica	27
NOTIZIE UTILI	28

Come raggiungere la Residenza.....	28
Orari.....	29
Staff.....	29
Rette.....	29
Corrispettivi.....	30

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti poiché garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e spiega i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della carta dei servizi sono gli utenti e i loro familiari, ma costituisce uno strumento di indubbia utilità anche per gli operatori, le Istituzioni, il Volontariato locale e chiunque voglia conoscere la struttura.

La carta dei servizi è un documento continuamente modificato con integrazioni dettate dall'esperienza concreta, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che vengono da operatori, utenti e familiari.

INTRODUZIONE

CARTA DEI SERVIZI E SERVIZIO PUBBLICO

1. La carta dei servizi

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la carta dei servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

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

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

2. Principi dei servizi pubblici

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" dichiara che:

- l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

- l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano (secondo legge 7 agosto 1990, n. 241). L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo;
- il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona.

CASE-RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: ACCREDITAMENTO E CRITERI DI ACCESSO

1. Servizi residenziali per anziani non autosufficienti

I servizi residenziali per anziani accolgono anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti (e in un numero crescente di casi, affetti da demenza e da disturbi del comportamento) che per diverse ragioni non sono in grado di essere assistiti al proprio domicilio, sia dal punto di vista sociale sia da quello sanitario.

Nei Servizi residenziali sono garantiti, oltre all'assistenza sanitaria e alla riabilitazione, i servizi per la cura della persona (per esempio, gli aiuti per l'igiene personale, per il movimento, per l'alimentazione) e la vita di relazione.

Si distinguono in Case Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA, già RSA o Casa protetta) e Nuclei dedicati a persone anziane con demenza e gravi disturbi del comportamento.

2. Casa Residenza per anziani non autosufficienti (CRA)

La Casa-Residenza per Anziani non autosufficienti (che ingloba ex RSA-Residenze sanitarie assistenziali e Case protette) 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 periodi lunghi. 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 e/o accompagnarla nella fase terminale della vita.

La Casa Residenza fornisce ospitalità ed assistenza, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

È 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.

2.1. Nucleo dedicato a persone anziane con demenza e gravi disturbi del comportamento e gravissime disabilità acquisite

All'interno delle case Residenza, possono essere attivati dei nuclei specializzati per l'accoglienza temporanea di persone anziane con demenza e gravi disturbi del comportamento e nuclei per l'accoglienza di persone adulte con gravissima disabilità acquisita: handicap gravissimo acquisito in conseguenza di gravissime cerebro lesioni, mielolesioni, esiti disabilitanti di patologie neurologiche involutive in fase avanzata (delibera di Giunta regionale 2068/2004).

3. Autorizzazione e accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali

3.1. Autorizzazione al funzionamento

Requisiti e procedure per l'autorizzazione al funzionamento sono state definite, per i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali, con delibera della Giunta regionale n. 564 del 2000. È rilasciata dal Comune in cui ha sede il servizio, in seguito a istruttoria di una Commissione, nominata dal direttore generale dell'Azienda Usl e composta da esperti di ambito tecnico, sociale e sanitario.

L'autorizzazione al funzionamento, per le strutture socio-sanitarie, è un pre-requisito per l'accreditamento.

3.2. Accreditamento

I criteri e le linee guida per l'accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali, in applicazione delle leggi regionali 2/2003 e 20/2005, sono stati definiti dalla Giunta regionale con delibera 772/2007. La finalità è assicurare determinati standard qualitativi dei servizi e regolare il rapporto tra committenti pubblici e soggetti produttori, attraverso contratti di servizio, superando la procedura di selezione dei fornitori, basata sugli appalti. Il sistema di accreditamento richiede garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità e sulla gestione unitaria dei servizi.

La programmazione regionale e locale (Regione, Comuni, Aziende sanitarie) identifica il fabbisogno di servizi da accreditare in ogni territorio. Gli enti erogatori dei servizi pubblici o privati devono obbligatoriamente essere accreditati, rispettando i criteri e i requisiti definiti.

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

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

In Regione, il processo di accreditamento è coordinato dal servizio governo dell'integrazione socio-sanitaria (Assessorato politiche per la salute); la formazione dei valutatori è invece in capo all'Agenda sanitaria e sociale regionale (Area innovazione sociale).

4. Accesso alle strutture protette accreditate

4.1. Criteri di ammissione

Possono accedere alle CRA accreditate, anziani maggiori di 65 anni con non autosufficienza di grado medio o elevato e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile.

4.2. Percorso di accesso

Per fare una prima richiesta non c'è bisogno di alcuna documentazione specifica, occorre rivolgersi al servizio sociale territoriale del proprio distretto di Residenza.

L'accettazione della domanda è subordinata all'effettiva impossibilità di salvaguardare la permanenza della persona richiedente nel suo ambiente di vita e alla valutazione dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) o Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) composta da un medico (geriatra), un infermiere e un assistente sociale.

Le situazioni ammissibili vengono inserite nella Lista Unica di attesa Cittadina.

4.3. Servizio Sociale Territoriale

Nel distretto di Bologna il servizio sociale territoriale è collocato presso:

Quartiere Borgo Panigale
Via Marco Emilio Lepido, 25/3
tel. 051 641 8211; fax. 051 641 8242
E-mail: serviziosocialeborgopanigale@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartiereborgopanigale

Quartiere Navile
Zona Bolognina: Via Saliceto, 5 - tel. 051 415 1313-56
Centralino: tel. 051 415 311 - fax 051 415 1343
Zona Lame: Via Marco Polo, 53 - tel. 051 635 3612-37
Centralino: tel. 051 635 3611 - fax 051 634 3000
E-mail: serviziosocialenavile@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartierenavile

Quartiere Porto
Via Pier de' Crescenzi, 14 - tel. 051 525 815-525807
Centralino: tel. 051 525 811 - fax 051 525 855
E-mail: serviziosocialeporto@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartiereporto

Quartiere Reno
Via Battindarno, 123 - tel. 051 617 7831-49
Centralino: tel. 051 617 7811 - fax 051 709 5164
E-mail: serviziosocialerenoreno@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartiererenoreno

Quartiere San Donato
piazza Giovanni Spadolini 7, tel. 051 633 7549
Centralino: tel. 051 633 7511 - fax 051 633 7517

E-mail: serviziosocialesandonato@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartieresandonato

Quartiere San Vitale
Via Rimesse, 1/13 - tel. 051 429 6009
Centralino: tel. 051 340 868 - fax 051 429 6013
E-mail: serviziosocialesanvitale@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartieresanvitale

Quartiere Santo Stefano
Via Santo Stefano, 119 - tel. 051 301 232
Centralino: 051 301 211 - fax 051 709 5166
E-mail: serviziosocialesantostefano@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartieresantostefano

Quartiere Saragozza
Via della Grada 2/2 - tel. 051 649 8421-431
Centralino: tel. 051 649 8411-461 - fax 051 649 8471
E-mail: serviziosocialesaragozza@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartieresaragozza

Quartiere Savena
Via Faenza, 4 - tel. 051 627 9381
Centralino: tel. 051 627 9311 - fax 051 627 9368
E-mail: serviziosocialesavena@comune.bologna.it
www.comune.bologna.it/quartieresavena

LE RESIDENZE PER ANZIANI IN EMILIA-ROMAGNA

La normativa regionale definisce la Residenza come una struttura residenziale a rilevanza sanitaria, destinata prevalentemente ad anziani in condizione di non autosufficienza fisica o psichica per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale.

La Residenza persegue l'obiettivo di garantire assistenza di base completa per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base, nell'ottica del recupero massimo possibile delle capacità degli Ospiti.

I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2. Stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.
4. Considerare la Casa Protetta come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

CARATTERISTICHE GENERALI

La Residenza I Platani è nel quartiere Navile, in Via Sebastiano Serlio n° 22. Si tratta di una struttura con 100 posti letto accreditati di cui 96 convenzionati (92 definitivi e 4 temporanei di sollievo) e 4 privati.

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- servizi assistenziali e di cura della persona, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di parziale o totale non autosufficienza;
- servizi di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- servizi sanitari di base, comprensivi delle prestazioni medico generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della Persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- servizi di animazione, ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine;
- supporto socio-relazionale in funzione del grado di autonomia personale e della situazione socio-familiare.

La struttura è organizzata in 4 nuclei così disposti:

- piano terra 1 nucleo da 10 posti letto
- primo piano 1 nucleo da 30 posti letto
- secondo piano 1 nucleo da 30 posti letto
- terzo piano 1 nucleo da 30 posti letto

AMMISSIONE ED INGRESSO DEGLI OSPITI

Le ammissioni alla struttura per i posti letto accreditati convenzionati sono governate dalla Lista Unica Cittadina (LUC) a cui si accede tramite il servizio sociale del quartiere di residenza in base a quanto

previsto dall'Accordo di programma per la tutela e valorizzazione delle persone anziane di cui alla LR 5/94.

L'ammissione alla struttura per i posti letto accreditati privati viene stabilita da una commissione di valutazione interna, composta da: direttore/responsabile della struttura, responsabile sanitario della struttura e medico di struttura.

Al momento dell'ingresso l'Ospite è tenuto a sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, apposito contratto e a presentare copia della documentazione richiesta:

La richiesta di accoglienza deve essere effettuata con il consenso di una persona di fiducia dell'Ospite, in seguito denominata "delegato" che, firmando contestualmente il contratto, si impegna a fungere da tramite tra la direzione della Residenza e l'Ospite ogni qualvolta se ne presenti la necessità e ad assumere in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra Residenza e Ospite.

AMBIENTI

La struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 19.00.

Dalle ore 9.30 alle ore 19.00 l'Ospite è libero di entrare e uscire previa firma dell'accompagnatore di apposito documento di autorizzazione e avviso al personale, spostarsi per la struttura ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri Ospiti.

Camera

- La camera è messa a disposizione dell'Ospite nella data concordata con la direzione della Residenza, anche ai fini della decorrenza dei corrispettivi.
- Prima dell'ingresso del nuovo Ospite, la camera viene opportunamente preparata. Vengono puliti a fondo materassi, cuscini, comodino e armadio, lavate le coperte.
- La camera può essere personalizzata con quadri e altri soprammobili concordandolo con la direzione.
- Durante la permanenza dell'Ospite presso la struttura, la direzione è autorizzata ad effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra Ospiti e/o per esigenze organizzative.

VITA NELLA RESIDENZA

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri ed evitare l'isolamento.

Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, gli ambienti ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della comunità.

Il medico di struttura prende contatto con il medico di famiglia per avere le necessarie informazioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie. Da opportune istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale e dispone eventuali diete particolari.

Su insindacabile giudizio del medico della struttura, informato ove possibile il delegato dell'Ospite e l'interessato stesso, può decidere di trasferire l'anziano in sistemazioni abitative più idonee o presso una struttura ospedaliera ad un determinato stadio della malattia, dell'evoluzione psicofisica o al verificarsi di fenomeni traumatici.

In caso di emergenze la decisione di chiamare il servizio di emergenza 118 viene presa dall'infermiere.

GIORNATA TIPO

Le **pratiche igienico-sanitarie**, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti. Dalle ore 07.15 alle ore 08.30 le attività sono: **sveglia, igiene personale, cura della persona e vestizione.**

- Dalle ore **8.30 alle 9.30** viene servita la **colazione**, nelle sale da pranzo; è possibile per gli Ospiti che lo necessitano la distribuzione della colazione a letto.
- Dalle ore 09.30 circa sono praticati: **trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati.**
- Le attività di animazione, socializzazione, dialogo e uscite in giardino hanno inizio circa verso le 09.45.
- Ore **11.45**: pranzo anticipato per ospiti che mangiano diete cremose.
- Ore **12.00**: pranzo.
- Dalle ore **13.30** alle ore **15.00** circa, riposo per gli Ospiti che lo desiderano.
- Dalle ore **15.00** alle **18.00** gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, uscite in giardino e attività ludico/motorie/riabilitative.
- La merenda viene distribuita dalle ore 15.30 circa.
- Ore **17.45**: cena anticipata per ospiti che mangiano diete cremose.
- Ore **18.00**: cena.
- Ore **19.30** inizio preparazione per riposo notturno.

L'ÉQUIPE ASSISTENZIALE

Per ogni nucleo è individuata un'équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Referente attività assistenziali di nucleo
- Addetti all'assistenza
- Infermieri
- Fisioterapista
- Animatore della struttura

Agli incontri qualora ritenuto necessario prende parte anche il medico della struttura.

L'équipe assistenziale di nucleo definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato ogni 6 mesi e in caso di modifica della condizione dell'anziano.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della struttura da un Programma di Lavoro generale che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

I SERVIZI OFFERTI

AREA ASSISTENZIALE

ASSISTENZA DI BASE

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

- Aiuto all'Ospite a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo (in particolare vengono garantiti dal personale il bidet due volte al giorno e il bagno settimanale).
- Cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti e corrispondente areazione dei locali, effettuati secondo le singole esigenze.
- Rasatura della barba
- Taglio delle unghie (mani e piedi) e taglio dei capelli. Quest'ultimo aspetto viene curato, in base alle esigenze personali, anche da personale specializzato.

Nutrizione

Il personale adibito all'assistenza, osserva eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Gli Ospiti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo possono essere serviti nella propria camera e/o a letto.

Assistenza motoria

Il non autosufficiente sia parziale che totale, salvo nei casi prescritti dal medico curante, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta l'Ospite a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità. L'anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione degli ospiti alle attività stesse.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato all'Ospite, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, degli ausili, etc.

Gli Ospiti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali previa autorizzazione.

Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate notturne e diurne e alle segnalazioni per il medico;
- alla sorveglianza degli Ospiti in particolare modo ai disorientati;

- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

BARBIERE/PARRUCCHIERE

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere.

La RAA di nucleo programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ciascun Ospite e inoltra l'elenco agli operatori del servizio di barbiere/parrucchiere.

Sia per parrucchiere che barbiere, il servizio è compreso nella retta per gli Ospiti definitivi.

Prestazioni ulteriori a quelle programmate sono a pagamento e vengono gestite in accordo con l'Ospite o i suoi familiari.

PODOLOGIA

Presso la struttura è attivo il servizio di podologia.

Il podologo, su indicazione medica o infermieristica, programma il servizio individuando gli ospiti che necessitano dell'intervento del podologo e tipologia/frequenza della prestazione.

Il servizio è compreso nella retta.

Prestazioni ulteriori a quelle programmate sono a pagamento e vengono gestite in accordo con l'Ospite o i suoi familiari.

AREA SANITARIA

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Viene garantita la presenza infermieristica 24 ore su 24. Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al direttore sullo stato di salute degli anziani.

Più precisamente svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento lesioni da pressione;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche;
- disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta del malato;

- controllo della corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali nei reparti;
- tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni Ospite.

COORDINAMENTO SANITARIO

Il coordinatore sanitario è responsabile dell'attività sanitario-infermieristica del servizio. Favorisce l'utilizzo di strumenti di valutazione multidimensionale anche al fine di garantire una corretta presa in carico assistenziale. Concorre all'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale PAI. Definisce con il medico di struttura e il coordinatore-responsabile le procedure relative alla lettura e al trattamento dei bisogni sanitari assicurandone l'attuazione. Identifica i bisogni formativi del personale infermieristico-riabilitativo e programma le relative attività di aggiornamento, assicurando comunque momenti integrati tra tutti gli operatori.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti destinati altrimenti alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca la figura del fisioterapista che effettua non soltanto interventi di riabilitazione fisiochinesiterapica di tipo attivo e passivo (fisioterapia ortopedica, neuromotoria, respiratoria e vescicale), ma anche di rieducazione neuromotoria, chinesiterapia muscolo-articolare, massoterapia, musicoterapia e terapie occupazionali.

Le principali prestazioni erogate in questo ambito sono:

- fisiochinesiterapia a persona colpite da paraplegia e tetraplegia praticata con il controllo medico;
- deambulazione con l'utilizzo di ausili per disabili (girelli e simili) e senza;
- pratica di ginnastica passiva ed attiva;
- esecuzioni di massaggi manuali da praticare agli Ospiti con l'ausilio di oli e sostanze vegetali medicamentose;
- esecuzioni ordinarie ed urgenti a seconda delle esigenze sanitarie degli Ospiti;
- coordinamento con il medico responsabile per la corretta metodologia di lavoro.

In particolare vengono svolti:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;
- esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- esercizi volti a migliorare la coordinazione, etc.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria degli Ospiti.

ATTIVITÀ DI DIAGNOSI E CURA - MEDICO DI STRUTTURA

Il medico della struttura garantisce l'attività medica diurna di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- a) assicurare l'attività ambulatoriale all'interno della Residenza con almeno due accessi settimanali;
- b) assicurare, secondo le norme convenzionali, le visite richieste in via d'urgenza, tra le ore 08.00 e le ore 20.00 nei giorni feriali al di fuori dell'orario ambulatoriale;
- c) effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni concernenti l'esercizio dell'attività di medicina generale;
- d) assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- e) provvedere alla tenuta e all'aggiornamento per la parte sanitaria della cartella socio-sanitaria di ciascuno degli Ospiti, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Unità sanitaria locale;
- f) partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- g) partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- h) partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Unità Sanitaria Locale o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- i) partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la direzione della Residenza.

Sono attivi rapporti di consulenza con medici specialisti in caso di bisogno.

AREA SOCIO-RELAZIONALE

ANIMAZIONE

Il servizio di animazione si pone i seguenti obiettivi:

- a) favorire la fiducia ed il rispetto reciproco;
- b) rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- c) consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
- d) stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- e) provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
- f) creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani dei vari nuclei in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- g) mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche etc.);
- h) far conoscere le attività e l'organizzazione della struttura stessa;
- i) coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione;
- j) "animazione psicologica" e realizzazione di un calendario di attività settimanali di facile lettura ed applicazione.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

- prevedere interventi sia collettivi che individuali;
- essere versatile ed elastico;
- avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- privilegiare interventi di animazione "attiva";
- favorire i contatti con la realtà esterna ed il coinvolgimento dei familiari.

Le attività fino ad oggi proposte possono essere così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività Sociali/Culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali

- rappresentazioni o spettacoli
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni etc.)

Attività Ludico/Creative

- gare di carte-dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa e, su richiesta degli Ospiti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

AREA ALBERGHIERA

RECEPTION/CENTRALINO

Alle tradizionali competenze proprie delle attività di portineria (regolamentazione degli ingressi e delle uscite, servizio informazioni), si sommano altre funzioni specifiche per il contesto della Residenza per Anziani: è compito dell'operatore preposto dissuadere dalle uscite Ospiti non autorizzati, operare eventuali verifiche, pur con il limite della riservatezza, in merito ai luoghi e ai tempi propri delle uscite degli anziani, allertando i servizi di emergenza qualora l'anziano non faccia ritorno. La portineria rappresenta inoltre il momento non solo di transito, ma anche di riferimento per alcuni elementari bisogni o informazione per l'Ospite.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza e dall'infermiere in servizio notturno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dall'Ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno. Ogni piano della Residenza è inoltre fornito di un apparecchio cordless che dà la possibilità all'Ospite di rispondere ad eventuali chiamate.

In assenza del centralinista le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato al personale in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

Gli orari di attivazione del servizio di portineria e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura e riportati nell'ultima sezione del presente documento.

RISTORAZIONE

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono visionati dalla dietista del servizio cucina, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e contemplano sia un regime normale che menù dietetici nel caso si rendessero necessari. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Ospiti.

Modalità di prenotazione dei pasti e scelta dei menù

La raccolta delle prenotazioni per i pasti degli Ospiti della struttura viene effettuata, il giorno precedente per il giorno successivo, da un operatore incaricato.

I familiari possono consumare i pasti insieme all'Ospite preferibilmente nei giorni festivi salvo particolari esigenze di natura comportamentale dell'Ospite stesso. La prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la reception possibilmente almeno il giorno prima della consumazione.

Vitto e servizio di alimentazione

Il vitto consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono il vino proposto dalla casa e l'acqua minerale serviti a tavola.

Il menù giornaliero viene predisposto dalla direzione e reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione nei locali comuni.

Le diete particolari devono essere proposte dal medico di struttura e saranno gratuite o a pagamento a seconda del giudizio discrezionale della direzione.

Compatibilmente con le esigenze del servizio e della disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero purché facenti parte del menù generale, in occasione di particolari ricorrenze personali e verranno addebitati come extra.

L'orario di servizio del vitto verrà stabilito dalla direzione e potrà subire modifiche che verranno comunicate tempestivamente agli Ospiti.

I pasti non consumati con la modalità previste contrattualmente ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso.

Nessun alimento può essere conservato in camera, fatta eccezione per alimenti secchi conservati in modo idoneo.

Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, e in camera in caso di provata necessità.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti verranno serviti gratuitamente in camera.

SERVIZIO BAR

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e alimenti a lunga conservazione.

TELEVISIONE

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella loro camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE purché il loro utilizzo non rechi disturbo agli altri Ospiti.

SERVIZIO DI TRASPORTO

La struttura è dotata di un automezzo appositamente modificato e omologato per il trasporto dei disabili al fine di consentire l'uscita degli Ospiti non autosufficienti nella deambulazione come previsto dal programma di animazione o per altre necessità.

PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

1. **la pulizia continuativa ordinaria:** compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda che si riferisca alle aree di degenza o ai servizi.
2. **la pulizia di risanamento** (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale): consiste in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti e cose, in maniera tale da:
 - eliminare i germi dall'ambiente;
 - eliminare in modo completo lo sporco;
 - mantenere l'estetica sia degli ambienti che delle cose.
3. **la pulizia straordinaria** viene compiuta in caso di ristrutturazione di locali.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Ospiti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza settimanale.

Durante l'orario previsto l'Ospite è invitato a lasciare libera la camera, fatta eccezione per la degenza dovuta a ragioni di salute.

Nello svolgimento di tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

I capi di abbigliamento personale dovranno essere forniti dall'Ospite e dai suoi familiari, che provvederanno al ripristino dei capi usurati in accordo con la responsabile del servizio assistenziale al nucleo.

Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna segnatura a cura dei familiari o della struttura, in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio e la stiratura.

La Residenza non è responsabile per smarrimento di abiti senza contrassegno numerico o usura di capi causata dai frequenti lavaggi.

Le assistenti provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- la biancheria personale
- la biancheria piana
- la biancheria particolarmente sporca

Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile danno alle persone.

Viene garantita l'attività di rammendo e di riparazione degli indumenti, laddove possibile.

AREA GESTIONALE-AMMINISTRATIVA

DIREZIONE DELLA STRUTTURA

Il direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento dell'Ospite, che di rispetto del Budget Economico di gestione;
- gestire gli orari di lavoro e controllare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, e del rispetto delle normative;
- gestire gli acquisti e controllare la qualità e quantità dei beni e dei servizi necessari alla gestione della struttura;
- curare il lavoro di promozione e vendita dei servizi e dei posti letto, in modo da raggiungere e mantenere l'obiettivo della piena occupazione;
- curare, in qualità di Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs. 81/08, che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- Servizi amministrativi. I servizi amministrativi vengono svolti da impiegati che provvedono alle esigenze di fatturazione attiva, amministrazione, contabilità e paghe della Residenza, ed alle verifiche di budget. Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore di Ospiti che non hanno legami familiari o conoscenze in grado di aiutarli (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, disbrigo corrispondenza).

SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLE PRATICHE FUNERARIE

La procedura seguita in caso di decesso di un Ospite della Residenza è la seguente: l'infermiere o la RAA in turno nel nucleo del deceduto informano immediatamente i parenti o i conoscenti di riferimento. Il medico della Residenza o la guardia medica constatano il decesso e completano la cartella sanitaria.

Dopo la constatazione del decesso la salma viene portata dal personale del nucleo, nella camera mortuaria della Residenza.

Successivamente, trascorso il periodo di osservazione per l'accertamento del decesso da parte del medico necroscopo, la salma può essere preparata per la cerimonia funebre.

La cerimonia funebre viene organizzata dai familiari o in loro assenza dalla Direzione della Residenza. Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari o, se il deceduto non ha parenti ed è sprovvisto di mezzi economici, del Comune di Bologna.

STANDARD DI QUALITA'

INTRODUZIONE AGLI STANDARD E MODALITÀ DI VERIFICA

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza I Platani tra i cui obiettivi figura:

“la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati”.

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Al fine del raggiungimento di tale obiettivo la Residenza I Platani dichiara in modo trasparente sia gli indicatori di qualità che verranno valorizzati all'interno della struttura sia gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, nonché definisce gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard.

Verranno pertanto programmate ed effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti. In particolare durante la prima verifica, sulla base dei dati rilevati, verranno definiti i tempi di attuazione degli obiettivi fissati, tempi che verranno di volta in volta monitorati ed eventualmente ridefiniti durante le verifiche successive.

RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,5\%$
RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)	Standard minimo aziendale: $\geq 65\%$
INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,1\%$
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)	Standard minimo aziendale: 3 al mese

IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE SUGLI AMBIENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 90\%$
ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE e SCALE DI VALUTAZIONE (NUMERO AGGIORNAMENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 1/\text{semestre}$
CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE	Standard minimo aziendale: $\geq 4/\text{semestre}$
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA)	Standard minimo aziendale: $\leq 10\%$

Vengono rilevati inoltre altri indicatori relativi alle attività socio-sanitarie.

TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA

L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza I Platani ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Ospite della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I Familiari ed Amici possono consumare i pasti insieme agli Ospiti e prendere parte alle attività di animazione. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

In caso di malattia in forma acuta e di breve decorso l'Ospite riceve le cure appropriate nella propria camera.

In caso di affezione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, ad insindacabile giudizio del medico, l'Ospite è avviato in idoneo luogo di cura mediante attivazione del servizio 118.

Vengono tempestivamente avvisati il Delegato e i familiari informandoli del ricovero e invitandoli a recarsi presso l'Ospedale per assicurare all'anziano vicinanza e conforto.

Qualora le circostanze lo richiedano, verrà loro indicato cosa portare (eventuale cambio, etc.).

Personale della Residenza

Il personale della Residenza è al servizio degli Ospiti.

Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla direzione.

È fatto divieto agli operatori di accettare mance da Ospiti e parenti.

Norme comportamentali degli Ospiti

Gli Ospiti devono tenere un comportamento corretto e dignitoso quale si addice alla vita di comunità nel rispetto di sé stesso e degli altri. Gli Ospiti, i loro familiari e tutti i frequentatori della Residenza devono trattare con educazione e rispetto gli altri conviventi e il personale di servizio e attenersi alle presenti disposizioni regolamentari dettate nell'interesse del buon funzionamento della Residenza.

Sono invitati a non dare ordini al personale e a rivolgersi alla direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste.

Agli Ospiti si chiede di accettare le decisioni della direzione, dei medici e della unità di valutazione interna nella certezza che vengono prese nel loro interesse.

Sono invitati a curare la propria immagine personale, in tutti i suoi aspetti.

Agli Ospiti è fatto divieto di:

- frequentare i locali comuni in veste da camera o pigiama
- introdurre animali nella Residenza
- lavare indumenti nel bagno dell'abitazione privata
- installare davanti o sopra le finestre tende di qualsiasi modello
- stendere capi di biancheria alle finestre
- porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali o sui balconi
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo
- installare apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura
- tenere in camera cibi deteriorabili o confezioni aperte che potrebbero attirare insetti infestanti
- consumare cibi cotti e cucinati all'esterno della Residenza
- gettare acqua, immondizie o altro al di fuori degli appositi spazi
- vuotare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli
- fumare nei locali della Residenza
- recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti
- asportare dai locali oggetti che ne costituiscono il corredo

Pratiche amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti senza familiari o delegati in grado di aiutarli, quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, disbrigo corrispondenza.

Diritto di voto

Gli Ospiti che intendono esprimere il loro voto in occasione delle elezioni, hanno la possibilità di votare all'interno della Residenza, grazie all'attivazione da parte del Comune di Bologna di un "seggio volante".

Custodia dei valori

Gli Ospiti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro se non per le necessità quotidiane. La Residenza custodisce gratuitamente denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e si impegna ad

amministrare oculatamente e secondo la procedura concordata le somme occorrenti per le piccole spese degli Ospiti.

La direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità, sia civile che penale, in merito ai beni di proprietà dell'Ospite e sistemati all'interno della camera.

Responsabilità civile

La direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito ai fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti personali degli Ospiti o per causa di incidenti dovuti alle cose personali degli stessi; risponde per i fatti dovuti a cause di servizio e per causa delle cose di proprietà della stessa.

La direzione conferma che il personale metterà in atto tutto quanto è nelle sue possibilità e richiesto dalle norme, nel trattamento degli oggetti di proprietà dell'Ospite.

Nel richiedere la collaborazione dei familiari nella custodia e nella vigilanza degli stessi, la Direzione declina ogni responsabilità nei confronti del deterioramento, distruzione, perdite o rotture di vestiario, oggetti e protesi (acustiche, dentali, occhiali) portati dal ricoverato all'interno della struttura.

La struttura si avvale di personale qualificato per offrire i servizi sanitari, assistenziali e ricreativi. Pur promuovendo la partecipazione dei familiari alla vita della struttura e alle attività in essa svolte al fine di favorire la continuazione dei rapporti fra gli utenti e i loro familiari e amici, non sarà responsabile in caso di sinistri occorsi ai propri Ospiti, dovuti ad attività o manovre di qualsiasi natura poste in essere da persone diverse dal personale della struttura.

Il fumo

All'interno della struttura non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo

L'Ospite e i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Ospiti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro, compilazione e firma dell'apposito modulo. Non sono imputabili alla Responsabilità della Residenza danni conseguenti all'esercizio delle responsabilità individuali sia al proprio interno che all'esterno.

Corretto uso e conservazione della camera

L'Ospite si impegna a:

- collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia e del decoro della camera;
- mantenere in buon stato la camera, gli impianti, le apparecchiature e i mobili che vi si trovano e adeguarsi alle richieste della direzione al fine di garantirne la buona utilizzazione;
- segnalare tempestivamente alla direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature;
- non provvedere direttamente alla manutenzione o riparazione delle apparecchiature e degli impianti, ma limitarsi a segnalare tempestivamente eventuali disfunzioni alla direzione;
- consentire al personale di servizio di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, riordino armadi e comodino, controlli e riparazioni;

- a non tenere animali né tantomeno ad alimentarli.

Salvo impedimento per ragioni di salute, gli Ospiti sono tenuti a lasciare libera la camera negli orari stabiliti per l'effettuazione delle operazioni di pulizia.

È fatto divieto di ospitare nella camera persone estranee nelle ore notturne, qualunque sia il legame di parentela ed amicizia con l'Ospite; eventuali eccezioni alla presente disposizione dovranno essere autorizzate espressamente dalla direzione.

L'Ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature e arredi a causa della propria incuria, trascuratezza o altri motivi imputabili a lui o ai suoi invitati.

Dimissioni/trasferimenti

Per gli Ospiti su posto temporaneo il periodo di sollievo dura 30 giorni, eventualmente prorogabile dal servizio sociale. Per gli Ospiti su posto definitivo, il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

Tale rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- Per disdetta scritta dall'Ospite indirizzata alla direzione della Residenza, con preavviso di 15 giorni.
- Per disdetta scritta dalla direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. La camera deve essere lasciata libera tassativamente nella data indicata sulla disdetta scritta.
- Per decesso dell'Ospite il corrispettivo della retta è dovuto fino al giorno del decesso compreso. Sarà cura del delegato dell'Ospite procedere alla esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la direzione della Residenza nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del Defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.
- Per allontanamento dell'Ospite da parte della direzione causa gravi motivi.
- La direzione della Residenza può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente espone.
- In caso di morosità, dopo il 15° giorno del mese, viene inviata una lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 5 (cinque) giorni; se la morosità persiste, l'Ospite verrà dimissionato immediatamente, salvo che il Garante dell'Ospite o altro parente obbligato agli alimenti, ex art.433 C.C., provveda a sanare il debito.
- In ogni altro caso previsto dalle Leggi.

In caso di ingresso dell'Ospite in data successiva a quella indicata in calce alla ricevuta della caparra confirmatoria, la retta verrà comunque fatturata in base alla data contenuta.

Trasferimenti presso altra struttura di Cura avverranno in accordo con la direzione e saranno accompagnati dalla relativa documentazione.

Documentazione da presentare al momento dell'ingresso

L'Ospite o i suoi familiari possono rivolgersi all'ufficio relazioni con il pubblico per ricevere informazioni relative ai documenti e alle condizioni che consentono l'ingresso nella Residenza.

Per informazioni più puntuali relative alla modalità di ingresso si rimanda alle pagine 6 e 9.

Urna per i consigli

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Ospiti viene istituita una buchetta nella quale gli Ospiti, i loro familiari, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi e episodi o fare considerazioni di qualunque tipo, in forma personale oppure anonima.

Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della direzione della struttura.

Richiesta delle informazioni

La richiesta di informazioni di carattere generale relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP – situato presso la reception della Residenza.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'ufficio relazioni con il pubblico – URP – situato presso la reception della Residenza.

Funzioni

L'ufficio relazioni con il pubblico provvede a dare all'Ospite/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione.

I reclami vengono trasmessi alla direzione che, raccolte informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

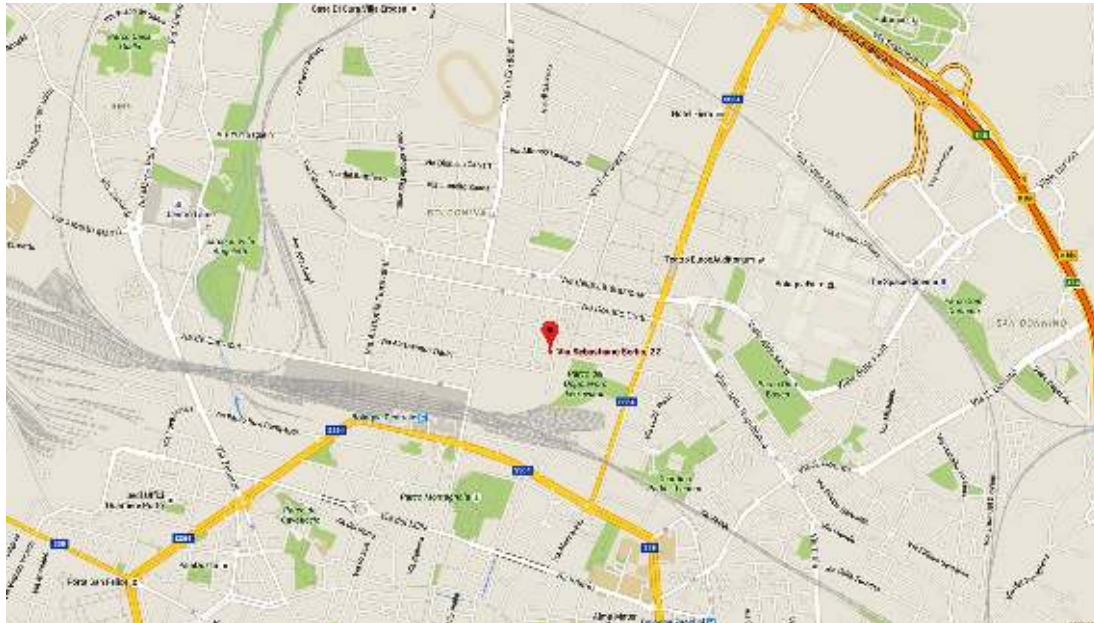
Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice alla reception
- tramite colloquio con il direttore

i reclami riceveranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione

NOTIZIE UTILI



COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA

La Residenza I Platani si trova nel quartiere Navile di Bologna, in Via Sebastiano Serlio 22.
Via S. Serlio, 22 – 40128 Bologna (BO)
Tel. 051 198 738 03 - Fax. 051 373 936
e-mail: iplatani@emmausitalia.it

Dalla Stazione Ferroviaria

A piedi: uscendo dalla stazione imboccare a sinistra Via Matteotti, alla seconda traversa (Via S. Serlio) voltare a destra e proseguire fino al n. 22 (5 minuti a piedi).

In Autobus:

- n. 21 direzione Magazzari – Fermata Bigari
- n. 10 direzione Fiera – Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 25 o 25A direzione Via del Gomito/Dozza - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 35 direzione Pilastro - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti

Dal centro

In Autobus:

- n. 11/A direzione Bertalia - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 11/B direzione Arcoveggio - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 11/C direzione Casabuia - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 27 direzione Corticella - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 68 direzione Campeggio Città di Bologna - Fermata Sacro Cuore via Matteotti

Dall'autostrada

Una volta imboccata la tangenziale, prendere l'uscita n.7 – Via Stalingrado-Fiera. Al 3° semaforo svoltare a destra in via della Liberazione. Al primo incrocio svoltare a sinistra in Via Bigari. Al terzo incrocio (con semaforo) sulla destra si trova la Residenza.

Parcheggi

In tutto il Quartiere vige il parcheggio a pagamento.

Taxi

- RADIOTAXI CO.TA.BO: 051 372727
- RADIOTAXI CAT: 051 534141
- AMICO RADIOTAXI: 051 41616

ORARI

Centralino e Reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 17.00
Tel. 051 198 738 03 - Fax. 051 37 39 36
E-mail: iplatani@emmausitalia.it

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.30 alle 19.00.

Ogni Ospite può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- Pranzo alle ore 12.00
- Cena alle ore 18.00

STAFF

Il personale impiegato nella Residenza è stato definito in modo da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alle Delibere Regionali n. 351/1996, n. 1348/1999 e n. 514/2009 e n. 715/2015.

RETTE

Per i posti **definitivi convenzionati con l'Azienda USL di Bologna** la quota a carico dell'Ospite è pari a € 51,60 (cinquantuno/60), eventualmente integrata dal **Comune di Bologna** in caso di presa in carico.

Per gli **Ospiti privati** la retta giornaliera è pari a € 123,00 (centoventi/00).

Prima dell'ingresso gli Ospiti definitivi convenzionati e privati sono tenuti a versare una cauzione infruttifera pari a € 1.600,00 (milleseicento/00).

Assenze e mancata fruizione dei servizi

L'ospite convenzionato con l'Ausl di Bologna ha diritto alla conservazione del posto, dietro corresponsione del 45% della relativa retta giornaliera, nel caso in cui si assenti temporaneamente dalla struttura in quanto ospedalizzato. Per gli Ospiti privati invece, dietro corresponsione dell'intero importo della retta giornaliera.

L'Ospite ha diritto alla conservazione del posto nel caso in cui si assenti temporaneamente dalla struttura per soggiorni volontari, dietro la corresponsione dell'intera quota.

CORRISPETTIVI

Rette di soggiorno e rimborsi

Per le prestazioni ricevute e definite nel capitolo precedenti l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo per retta di soggiorno relativo al mese concluso preferibilmente entro i primi cinque giorni del mese stesso; comunque trascorso il termine di trenta giorni verranno applicati gli interessi di mora sulle somme ancora da pagare.

Entro lo stesso termine egli è tenuto al pagamento delle spese extra-rette precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono depositate presso la direzione.

Le spese extra-retta sono:

- pasti consumati dai visitatori
- trasporti in regime di non-convenzione
- materiale vario non di attinenza della Residenza e non fornito dalla Ausl
- farmaci e medicazioni non coperti da esenzione
- gite
- diritti di segreteria per copia cartelle cliniche
- tutto quanto non abbia attinenza con il soggiorno

Tipologie dei servizi extra e relative tariffe potranno essere variate a discrezione della direzione che sarà tenuta a darne tempestiva informazione.

Le quote relative all'assistenza sanitaria erogata possono essere detratte dalla denuncia dei redditi delle persone che rientrano nella tipologia prevista dalla normativa vigente (DPR 917/86 art.10 e successive integrazioni e modificazioni ed istruzioni ministeriali per la compilazione dei modelli 730 ed unico).