

CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA ANZIANI “CASSIANO TOZZOLI”

Via Venturini 16/E - Imola

Tel. 0542.655911



La struttura ha ottenuto la conferma dell'Accreditamento Definitivo con Determinazione del Nuovo Circondario Imolese n. 797 del 23/12/2015 e il rinnovo del provvedimento di Accreditamento definitivo con Determinazione del Nuovo Circondario Imolese n. 439 del 27/12/2019

Il presente opuscolo costituisce un allegato della “Carta dei Servizi” dell'ASP Circondario Imolese approvata con Deliberazione Consiliare n. 2 del 28/02/2022 consultabile sul sito: www.aspcircondarioimolese.bo.it o richiedibile presso gli Sportelli Sociali dell'Ente

Revisione / febbraio 2022

CASA RESIDENZA ANZIANI "CASSIANO TOZZOLI"

1- PRESENTAZIONE

La Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è una struttura residenziale di 44 posti letto che accoglie persone anziane non autosufficienti impossibilitate a permanere nel proprio nucleo familiare.

La struttura comprende al suo interno due nuclei: al piano primo un Nucleo di 24 posti letto per anziani non autosufficienti ed al piano terra un Nucleo speciale di 20 posti letto, dedicato all'accoglienza temporanea di persone affette da malattia di Alzheimer con disturbi cognitivi e del comportamento.

In coerenza con le scelte della Programmazione Socio Sanitaria dell'ambito territoriale del Nuovo Circondario Imolese, la Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è una struttura accreditata definitivamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio sottoscritto dal Nuovo Circondario Imolese, dall'Azienda USL di Imola e dall'ASP Circondario Imolese in qualità di gestore del servizio.

La struttura è stata donata dalla Fondazione Cassa di Risparmio Imola all'ASP Circondario Imolese sulla base di quanto previsto dalla Convenzione sottoscritta nel 2004 tra la medesima Fondazione e l'IPAB Casa di Riposo per Inabili al Lavoro, che prevedeva di destinare la struttura, interamente realizzata con costi a carico della Fondazione, a "...padiglione specialistico finalizzato all'assistenza di persone affette dal morbo di Alzheimer e da demenza senile".

Casa "Cassiano Tozzoli" è stata inaugurata a settembre del 2008 e attivata il 5 gennaio 2009.

La finalità del servizio di Casa Residenza è quella di prevenire ulteriori perdite di autonomia fisiche, mentali, affettive e relazionali, degli anziani residenti, e di garantire un complesso di prestazioni tra loro integrate secondo i parametri previsti dalla normativa regionale.

Le scelte gestionali ed organizzative sono conseguenti alla Programmazione territoriale e all'evoluzione dei bisogni che il territorio esprime.

Nel Nucleo dedicato all'accoglienza temporanea di persone affette da demenza l'intervento è mirato: al controllo o alla riduzione del disturbo comportamentale e al riequilibrio della terapia farmacologica, a favorire il reinserimento a domicilio o il trasferimento in altra struttura della rete non appena si modificano le condizioni che avevano determinato l'accesso al nucleo.

Di norma sono attuati diversi progetti di terapie non farmacologiche per la prevenzione e la cura dei disturbi del comportamento, atti a riabilitare a livello cognitivo la persona e soprattutto a migliorarne la qualità di vita.

2. LA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è ubicata nel territorio del Comune di Imola, in via Venturini 16/E, in posizione centrale, attigua al Parco dell'Osservanza.

All'interno della struttura è aperto alla cittadinanza, il mercoledì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 18,00, un ufficio dell'Associazione Alzheimer di Imola.

L'aspetto architettonico della struttura è di fondamentale importanza per la gestione del malato di Alzheimer. Il fine è quello di interpretare le esigenze del malato e di aiutarlo a mantenere un rapporto efficace con il suo ambiente di vita. In ogni fase della malattia infatti, l'ambiente può compensare o accentuare i deficit cognitivi ed i problemi comportamentali. Sono stati pertanto adottati alcuni accorgimenti, come uscite "mascherate" che sembrano quadri, per evitare che vengano aperte dagli anziani più agitati, isole sensoriali che permettono al malato di percepire i segnali di uno spazio favorevole che lo aiuta a ritrovare se stesso e a conservare la sua identità. Gli ambienti presentano tinte riposanti secondo quanto definito in materia di uso terapeutico dei colori, con illuminazione adeguata per garantire comfort e sicurezza ai pazienti durante il vagabondaggio nell'arco delle 24 ore.

La Struttura, sviluppata su due piani, è organizzata in 2 nuclei: al piano terra il nucleo è dedicato all'accoglienza temporanea residenziale di persone con demenza e gravi disturbi del comportamento, quello situato al primo piano accoglie prevalentemente pazienti nella fase clinica avanzata della malattia.

Sono previste aree dedicate al wandering, un giardino Alzheimer attrezzato, aree separate per attività di gruppo, cucina terapeutica, area per attività strumentali, occupazionali e psicomotorie.

La struttura, priva di barriere architettoniche che ostacolano la piena funzionalità degli spazi e la mobilità degli ospiti, si sviluppa nel seguente modo:

n. 12 camere singole: ogni coppia di camere è dotata di servizio igienico attrezzato;

n. 16 camere doppie con servizio igienico dedicato, con accesso diretto dalla camera.

n. 2 bagni assistiti (uno per piano);

n. 2 guardiole di nucleo con servizio igienico (una per piano);

n. 2 zone pranzo / soggiorno (una per piano);

n. 2 spazi destinati ad attività di gruppo ed uno spazio dedicato all'attività sensoriale.

Sono inoltre presenti altri locali destinati alle attività di servizio ed agli uffici.

Per quanto attiene le dotazioni impiantistiche e gli arredi si evidenzia quanto segue:

-tutti i servizi igienici e i posti letto sono dotati di campanelli di chiamata di allarme;

-le camere da letto sono identificabili all'ingresso col nominativo dell'anziano e sono tutte dotate di antenna TV;

-la struttura è dotata di impianto di climatizzazione con possibilità di regolare temperatura e umidità in ogni singolo ambiente;

-sono presenti n. 2 monta lettighe e n. 1 ascensore;

-è presente un impianto di filodiffusione;

Per aumentare la sicurezza degli anziani che tendono ad uscire dalla struttura, oltre alle porte provviste di tastierini con codice, è stato installato un sistema di controllo deambulanti che, tramite un orologio posizionato al polso dell'anziano, attiva un allarme allorché lo stesso si allontana dal nucleo.

La scelta degli arredi e delle suppellettili è stata effettuata per consentire una buona funzionalità d'uso, buone condizioni di vivibilità, unitamente alla garanzia di sicurezza.

LA CASA RESIDENZA ANZIANI

La Casa Residenza Anziani offre una pluralità di servizi che vengono realizzati nel pieno rispetto della dignità e dei bisogni dell'anziano, assicurando i requisiti e i parametri socio-assistenziali e sanitari previsti dalla normativa regionale. Tali parametri vengono aggiornati in base alla valutazione dei bisogni assistenziali dei residenti.

Le attività assistenziali e di cura vengono assicurate in modo unitario, integrato e complessivo, da ASP, quale soggetto gestore unico responsabile del servizio.

Anche i servizi alberghieri e le attività di supporto sono integrati con le attività assistenziali di cura e perseguono l'obiettivo del benessere complessivo dell'utente.

La Casa residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è gestita dall'ASP Circondario Imolese.
Il Coordinamento della struttura è affidato a **Raffaella Pasquali**.

Servizi assistenziali

All'interno della Casa Residenza Anziani, viene garantita un'assistenza socio sanitaria improntata al rispetto delle esigenze di vita degli ospiti, tendente a promuovere il recupero o il mantenimento dell'autonomia dell'anziano, favorendo altresì la socializzazione e la vita di relazione nell'ambito della struttura e con l'ambiente esterno.

L'assistenza è organizzata in base a un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), alla cui formulazione e realizzazione concorrono tutti gli operatori della struttura coinvolti nel caso secondo le loro specifiche professionalità. Il P.A.I. viene di norma redatto entro 30 giorni dall'ingresso ed aggiornato ogni 6 mesi o, se necessario, in caso di cambiamento delle condizioni psico fisiche dell'anziano. La stesura del P.A.I. avviene in base alla relativa procedura. Il referente diretto per i familiari è la Responsabile delle attività assistenziali di Nucleo (R.A.A.) o il referente del P.A.I.

I Servizi Assistenziali assicurati in struttura sono i seguenti: assistenza di base **assicurata sulle 24 ore giornaliere**, assistenza infermieristica **assicurata per 12 ore giornaliere**, assistenza medica, assistenza riabilitativa, attività di animazione.

Le figure professionali che svolgono le attività assistenziali sopra descritte, sono indirizzate, coordinate e controllate dal Coordinatore di struttura, dal Responsabili delle attività sanitarie e dalle Responsabili delle attività assistenziali di nucleo.

Oltre alle attività assistenziali quotidiane di cui sopra, vengono erogati servizi di assistenza specifica:

Assistenza medico-specialista: è presente settimanalmente un Medico Geriatra del Centro Disturbi Cognitivi. Il Medico di Struttura può inoltre richiedere esami e consulenze specialistiche in base alle diverse necessità degli ospiti.

Assistenza Psicologica: è prevista in struttura l'attività di consulenza di uno Psicologo a supporto dell'equipe sociosanitaria. Dal 2020 inoltre, vista l'emergenza sociosanitaria Covid-19, è stato attivato un Progetto di sostegno psicologico a favore dei famigliari degli utenti che prevede l'organizzazione di incontri a carattere formativo e di mutuo aiuto.

Assistenza farmaceutica. Sono garantiti i farmaci prescritti dal Medico di Struttura e il materiale di medicazione.

Assistenza religiosa: Attraverso una convenzione con la Curia è assicurato lo svolgimento delle funzioni religiose a favore degli anziani di religione cattolica.

Podologo e parrucchiere: Il servizio di podologia viene svolto da un professionista secondo le necessità. Il servizio di parrucchiere e cure estetiche viene svolto in prevalenza da personale interno.

Servizi Alberghieri, gestionali e di supporto

Nella Casa Residenza Anziani vengono assicurati tutti i servizi alberghieri finalizzati a garantire agli anziani un adeguato benessere psico-fisico e comfort abitativo.

Anche i servizi alberghieri vengono realizzati in modo integrato con le attività più propriamente assistenziali e concorrono ad attuare il Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano.

Servizio Ristorazione: I pasti vengono forniti da una ditta esterna specializzata nel settore. All'interno della struttura è comunque presente un locale cucina per lo smistamento di pasti e colazioni ed il lavaggio di piatti e stoviglie. Il menù, consultabile dagli anziani e dai visitatori, varia ogni giorno ed è diversificato in base al ciclo delle stagioni. Comprende ricette della tradizione locale ed è maggiormente elaborato nei giorni festivi. Ogni anziano può scegliere i piatti preferiti tra un'ampia gamma di proposte. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze dei residenti.

Servizio Pulizia ambienti: Il servizio viene svolto da una ditta esterna specializzata con un programma di

attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e dei locali di servizio. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici e adeguata strumentazione. Il piano organizzativo del servizio di pulizia prevede operazioni da eseguire con frequenza giornaliera, settimanale, trimestrale e semestrale e tiene conto delle esigenze di vita dei residenti. *Dal 2020 inoltre, vista l'emergenza sociosanitaria Covid-19*, in accordo con quanto suggerito dall'OMS, il servizio prevede quotidianamente un 2° giro di sanificazione delle superfici a maggior frequenza di contatto e delle eventuali camere di isolamento con l'utilizzo di prodotti appositi.

Servizio Lavanderia e Guardaroba: Il servizio è fornito da una cooperativa sociale che provvede al ritiro ed alla consegna della biancheria e del vestiario dei residenti. Al momento dell'ingresso, il corredo personale dell'ospite viene identificato con un codice a barre. Il costo relativo alla termosaldatura del codice a barre è a carico dell'utente. Il tempo medio di consegna del vestiario è di circa 8 giorni, il ritiro e il posizionamento negli armadi è a carico del personale della struttura. Il vestiario va fornito ed integrato a cura dell'anziano o suo familiare, in base a un elenco consegnato al momento dell'ingresso. Tutta la biancheria piana è fornita dalla struttura.

Servizio Centralino Portineria: Il servizio è fornito da operatori dell'ASP che svolgono funzioni specifiche di portineria e di centralino. E' possibile per i familiari comunicare con il proprio congiunto, in quanto la struttura è dotata di telefono portatile.

Servizio Trasporto: I trasporti a valenza sanitaria sono garantiti dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da day-hospital e presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati. Sono altresì a carico dell'AUSL i trasporti sanitari resi a favore di soggetti sottoposti a terapia dialitica e oncologica, qualora la necessità del trasporto sanitario (con ambulanza) sia dichiarata da apposita attestazione da parte dei sanitari rispettivamente delle UU. OO. di Nefrologia, Dialisi e Oncologia. Gli altri trasporti relativi a visite specialistiche ambulatoriali richieste dal medico di struttura ed attività ricreative programmate dalla struttura, sono garantite dal gestore della Casa Residenza.

Direzione e Amministrazione: la Casa Residenza Anziani è gestita dall'ASP Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese. In caso di necessità di informazioni di tipo amministrativo gli utenti o i loro familiari si possono rivolgere all'**Ufficio Assistenza** che predispone le graduatorie per l'accesso in struttura e gestisce la parte economica relativa alle rette. L'Ufficio è ubicato presso la sede dell'ASP di Imola in Viale d'Agostino,2. Nella stessa sede, presso lo Sportello Sociale, si può richiedere in caso di necessità un appuntamento con il Presidente dell'ASP od il Direttore.

L'A.S.P. ha un sito internet consultabile all'indirizzo www.aspcircondarioimolese.bo.it

Per contatti è possibile scrivere ai seguenti indirizzi: asp@aspcircondarioimolese.bo.it oppure tramite pec a: asp@pec.aspcircondarioimolese.bo.it

Logistica- Manutenzione: L'ASP si avvale di un servizio tecnico che cura la gestione e la manutenzione degli immobili e degli impianti. Pertanto in caso di guasti, malfunzionamento di attrezzature o impianti o problemi strutturali, gli ospiti e/o i loro familiari possono fare una segnalazione al personale della Casa Residenza Anziani che provvederà a trasmetterla all'ufficio competente per una celere valutazione ed intervento, secondo una procedura formalizzata.

Tutti i servizi assistenziali ed alberghieri sono assicurati all'anziano quando è presente all'interno della Casa. In caso di ricovero ospedaliero i servizi sono sospesi, fatta eccezione per il servizio di lavanderia che, a richiesta, può essere fornito anche durante il ricovero.

PERSONALE

Nella Casa residenza anziani operano figure professionali diverse che concorrono, ciascuna con la propria specificità e competenza, all'erogazione dei servizi.

I ruoli professionali prevalenti del Servizio Socio Sanitario sono: Operatore Socio Sanitario, Infermiere, Fisioterapista, Animatore, Medico, Responsabile attività assistenziali, Responsabile attività sanitarie, Psicologo, Coordinatore di Struttura. I diversi ruoli sono riconoscibili dal colore della divisa e/o dal cartellino identificativo.

La metodologia del lavoro utilizzata è quella del lavoro di équipe che prevede un approccio integrato per la

formulazione, realizzazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato per ogni utente.

Le figure professionali impegnate nelle attività socio sanitarie utilizzano procedure assistenziali e sanitarie formalizzate.

L' équipe assicura all'anziano l'assistenza socio sanitaria durante l'intero arco della giornata, attraverso interventi integrati e personalizzati, sintetizzabili in:

- √ attività di tutela e vigilanza
- √ attività di relazione
- √ aiuto all'alzata, al riposo pomeridiano ed alla messa a letto
- √ igiene e cura della persona
- √ aiuto alla vestizione
- √ aiuto nell'alimentazione.
- √ controllo dello stato di salute ed aggiornamento della cartella sanitaria
- √ somministrazione della terapia farmacologia
- √ eventuali medicazioni o altri interventi infermieristici
- √ interventi personalizzati di mobilizzazione o di riabilitazione
- √ attività di socializzazione e stimolazione cognitiva
- √ controllo e cambio della biancheria del letto
- √ riordino degli spazi di vita.

Strumenti utilizzati per favorire una metodologia del lavoro comune e appropriatezza degli interventi nel rispetto dei singoli P.A.I. sono: la Cartella Sociosanitaria Informatizzata, la Consegna integrata tra le diverse figure professionali, le Riunioni periodiche di nucleo e di struttura e gli incontri multidisciplinari.

Tutti gli operatori sono poi inseriti in un Programma Annuale di Formazione ed Aggiornamento che li supporta nell'espletamento della loro attività; in particolare il Piano è orientato a favorire l'approccio all'integrazione socio sanitaria e interprofessionale e a sviluppare progetti mirati a risolvere criticità ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il Programma di Formazione viene redatto in coerenza con gli obiettivi aziendali e tenendo conto del bisogno formativo espresso dai dipendenti attraverso apposito questionario.

COMUNICAZIONE, TRASPARENZA, PARTECIPAZIONE

Al fine di migliorare la qualità e la personalizzazione dell'assistenza è favorita la partecipazione attiva di utenti, familiari, amministratori di sostegno/tutori, tramite la condivisione delle attività quotidiane del servizio e dei percorsi di valutazione della qualità.

- Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di utenti e familiari. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento.
- Al momento dell'ammissione al servizio viene consegnato all'utente o al familiare di riferimento la Carta dei Servizi della struttura e vengono fornite tutte le indicazioni dei referenti della Casa residenza ai quali rivolgersi per le diverse necessità. Viene inoltre sottoscritto congiuntamente un Contratto di Assistenza che esplicita e regola tutte le modalità inerenti il nuovo rapporto.
- In caso di necessità l'utente, i familiari o l'amministratore di sostegno/tutore possono interpellare, in qualsiasi momento, la Responsabile di Nucleo o il Coordinatore di struttura.
- L'accesso alla struttura, prima delle limitazioni imposte dal quadro normativo conseguente all'emergenza sanitaria da Covid-19, è sempre stato libero per favorire la partecipazione a famigliari, conoscenti e amici dei residenti alla vita della struttura. Attualmente le visite dei famigliari devono essere programmate, devono prevedere l'accesso a non più di due visitatori per ospite e sono organizzate in locali dedicati.

- La struttura è dotata di supporti tecnologici per favorire i contatti degli utenti con i loro cari attraverso videochiamate, telefonate, invii di messaggi e fotografie.
- L'utente, il familiare, l'amministratore di sostegno o tutore, viene coinvolto in fase di definizione del PAI per fornire indicazioni o suggerimenti; lo sottoscrive e viene informato del livello di raggiungimento degli obiettivi.
- I familiari possono collaborare attivamente alla realizzazione di alcune attività assistenziali, concordandole con la R.A.A. o con il Coordinatore della struttura.
- All'interno della struttura vengono organizzati incontri con i familiari a livello individuale o di gruppo, per trattare insieme ai Responsabili della Casa Residenza problematiche e progetti inerenti il singolo anziano o l'insieme dei residenti della Casa.
- All'ingresso della struttura sono a disposizione moduli predisposti, reperibili anche sul Sito Internet dell'ASP alla voce "modulistica", che l'utente o il suo famigliaie può utilizzare per presentare una segnalazione od un suggerimento. Il modulo compilato può pervenire all'ASP tramite: contatto diretto o telefonico con un Responsabile del Servizio, personale addetto al Servizio Sportello Sociale, "Cassetta dei suggerimenti e segnalazioni" collocata in zona portineria, posta elettronica, FAX o lettera. *In caso di reclamo l'ASP è tenuta a rispondere all'utente entro 30 giorni dal ricevimento a protocollo della segnalazione.*
- E' realizzato un Programma di Animazione teso a facilitare l'attivazione di relazioni e lo stato di benessere degli anziani che prevede anche occasioni di socializzazione interne ed esterne che coinvolgono: utenti, operatori e famiglie, anche valorizzando l'apporto/aiuto volontario dei familiari.
- All'interno della struttura è favorita la partecipazione attiva del Volontariato locale, per realizzare iniziative congiunte per migliorare la qualità dell'assistenza e svolgere in particolare iniziative di socializzazione e di interazione con l'ambiente esterno. Attualmente l'attività dei volontari è utilizzata in particolar modo per favorire le visite dei famigliari agli utenti.
- Per promuovere il monitoraggio della qualità e per contribuire a migliorare il rapporto tra cittadini/utenti, enti gestori e istituzioni, è stato istituito il Comitato Consultivo Misto Socio-Sanitario che sono composti da rappresentanti della committenza, da membri designati dalle assemblee dei familiari e dalle associazioni di volontariato e di promozione sociale.
- In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è Titolare del trattamento dei dati personali ed ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la Società Lepida S.p.A. di Bologna. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative adottate dall'Ente.

DETERMINAZIONE DEL COSTO DI RIFERIMENTO

La remunerazione del costo di riferimento giornaliero del servizio è ripartita tra quota FRNA e retta di compartecipazione degli ospiti e/o dei Comuni. I costi di riferimento giornalieri e le rispettive ripartizioni sono dettagliati all'Allegato 1.

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Costantemente vengono monitorati e analizzati indicatori relativi la qualità dell'assistenza e il benessere della persona. I dati vengono rilevati semestralmente confrontati con gli standard regionali e socializzati in struttura per promuovere azioni di miglioramento

INDICATORE	STANDARD DI RISULTATO
Percentuale PAI /PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali /sociali	=> 95%
Percentuale PAI /PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	=> 85%
Percentuale operatori del servizio/struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	= 100%
Percentuale ospiti con contenzione fisica presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia, (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano.)	=< 25%
Percentuale PAI/PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma o dalla sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento (firma o sigla)	=> 95%
Nr. di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi, organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL altri soggetti gestori, etc) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna.	= > 2
Percentuale PAI/PEI o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD.	=100%
Percentuali di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	=> 95%
Nr medio di bagni di pulizia su base mensile, per ospiti che non presentano controindicazioni sanitarie all'effettuazione del bagno	=> 4
n. incontri con utenti e famigliari svolti nell'anno con almeno una percentuale del 20% di partecipazione	=>2
n. eventi formativi annuali inerenti la relazione e la comunicazione	=>1