CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA ANZIANI “FIORELLA BARONCINI”

Via Montericco n.1 – Imola
Centralino Tel. 0542.655911

La struttura ha ottenuto la conferma dell’Accreditamento Definitivo con Determinazione del Nuovo Circondario Imolese n. 795 del 23/12/2015 e il rinnovo del provvedimento di Accreditamento definitivo con Determinazione del Nuovo Circondario Imolese n. 437 del 27/12/2019

Il presente opuscolo è estratto dall'Allegato della *“Carta dei Servizi” dell’ASP Circondario Imolese approvata con determinazione dirigenziale n.183/2023 consultabile sul sito: www.aspcircondarioimolese.bo.it o richiedibile presso gli Sportelli Sociali dell'Ente*

Revisione /aprile 2023

CASA RESIDENZA ANZIANI "FIORELLA BARONCINI"

PRESENTAZIONE

La Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è una struttura residenziale di 70 posti letto che accoglie persone anziane non autosufficienti e persone adulte con gravissime disabilità acquisite impossibilitate ad essere assistite nel proprio nucleo familiare.

In coerenza con le scelte della Programmazione Socio Sanitaria dell'ambito territoriale del Nuovo Circondario Imolese, la Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è una struttura accreditata definitivamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio sottoscritto dal Nuovo Circondario Imolese, dall'Azienda USL di Imola e dall' A.S.P. (Azienda Servizi alla Persona) del Circondario Imolese in qualità di gestore del servizio.

La Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è stata inaugurata il 15/12/1996 e attivata il 2 gennaio 1997.
La finalità del servizio è quella di prevenire ulteriori perdite di autonomia fisiche, mentali, affettive e relazionali degli ospiti 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.

LA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è ubicata nel territorio del Comune di Imola, in via Montericco n.1, nel quartiere Cappuccini di fronte all'Ospedale Nuovo.

La Struttura è sviluppata su due piani e comprende, oltre alla zona abitativa, ampi spazi ad uso collettivo, sia all'interno che all'esterno.
E' organizzata in quattro nuclei:
2 nuclei al piano terra n. 36 utenti.
2 nuclei al primo piano n. 34 utenti.
A piano terra alcune stanze sono dedicate all'accoglienza di persone con gravissime disabilità acquisite.
Le camere, a due letti, sono complessivamente 35, tutte con servizi igienici attrezzati annessi. In ogni piano sono presenti due stanze da pranzo e soggiorno e un bagno attrezzato.
Gli spazi comuni sono in prevalenza al piano terra dove è collocata: una ampia sala polivalente, con angolo ristoro, biblioteca, lo spazio destinato a funzioni religiose e il giardino d'inverno. Al primo piano è situata un'ampia palestra adeguatamente attrezzata e il locale per l'attività di parrucchiera/podologo.
Sono, inoltre, presenti locali destinati alle attività di servizio agli uffici e ai Centri Diurni.
L'edificio è dotato di giardini interni di un'ampia zona verde ombreggiata che racchiude l'area del parco secolare e l'antica ghiacciaia in precedenza annessa a Villa Clelia.
La struttura all'interno, è priva di barriere architettoniche che ostacolino la piena funzionalità degli

spazi e la mobilità degli ospiti, coadiuvata da ampie vetrate che facilitano l'illuminazione degli spazi riducendo i rischi di inciampo e caduta.

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 TV;
- la struttura è dotata di impianto Wi-Fi
-la struttura è dotata di impianto di climatizzazione con possibilità di regolare temperatura e umidità in ogni singolo ambiente;
-sono presenti n. 3 montalettighe;
-i nuclei 2 e 3 sono dotati di sollevatori a soffitto.

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.
I residenti, compatibilmente con le esigenze dei compagni di alloggio, possono arredare le camere assegnate con suppellettili di loro proprietà, radio, quadri e quant'altro sia utile per personalizzare l'ambiente di vita.

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'ospite, 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.

Il Coordinamento della struttura è affidato a **Barbara Melandri.**

Servizi assistenziali
All'interno della Casa Residenza Anziani, viene garantita un'assistenza socio sanitaria improntata al rispetto delle esigenze di vita dei residenti, tendente a promuovere il recupero o il mantenimento dell'autonomia della persona, 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 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 della persona. La stesura del P.A.I. avviene in base ad una procedura dedicata che, oltre ad individuare le suddette tempistiche, individua i principali obbiettivi di cura e di assistenza in relazione ai bisogni individuali della persona. Il referente diretto per i familiari è il Responsabile delle attività assistenziali di Nucleo (R.A.A.) o il referente del P.A.I. (O.S.S. Tutor).

I servizi assistenziali assicurati in struttura sono i seguenti: assistenza di base e assistenza infermieristica **(assicurate sulle 24 ore giornaliere)**, assistenza medica, assistenza riabilitativa, attività di animazione.
Le figure professionali che svolgono le attività assistenziali sopra descritte, sono indirizzate, coordinate e supervisionate dal Coordinatore di struttura, dal Responsabile delle attività sanitarie e dai Responsabili delle

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

Assistenza medico-specialista: il Medico di Struttura può 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: la struttura è attenta all'orientamento religioso degli ospiti e favorisce il soddisfacimento di bisogni spirituali.
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 utenti un adeguato benessere psico-fisico e comfort abitativo.
Anche i servizi alberghieri vengono realizzati in modo integrato con le attività assistenziali e concorrono ad attuare il Piano di Assistenza Individualizzato per ogni persona.

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 della persona 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 socio sanitaria Covid-19, in accordo con quanto suggerito dall'OMS, vengono effettuate pulizie specifiche al bisogno, con l'utilizzo di prodotti appositi.
Servizio Lavanderia e Guardaroba: Il servizio è fornito da una ditta esterna 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 posizionamento negli armadi è a carico del personale della struttura. Il vestiario va fornito ed integrato a cura dell'ospite o suo familiare. Tutta la biancheria piana è fornita dalla struttura.
Servizio Centralino Portineria: Il servizio è fornito da operatori dell'A.S.P. che svolgono, da remoto, funzioni specifiche di portineria e 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. I trasporti relativi a visite specialistiche ambulatoriali richieste dal medico di struttura ed attività ricreative programmate dalla struttura, sono

garantite dal gestore della Casa Residenza; gli altri spostamenti richiesti dall'interessato vengono svolti a suo carico.

Direzione e Amministrazione: la Casa Residenza Anziani è gestita dall' A.S.P. 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' A.S.P. di Imola in Viale d'Agostino,2/A. Nella stessa sede, presso lo Sportello Sociale, si può richiedere in caso di necessità un appuntamento con il Presidente o il Direttore dell'A.S.P.

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

Per contatti è possibile scrivere al seguente indirizzo mail: 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 delle 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 sociosanitarie 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 farmacologica
- √ 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.

Gli 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, sviluppare progetti mirati a risolvere criticità e 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 annuale.
E' accessibile, da parte di tutti gli operatori, la rete A.S.P. per la consultazione di documenti interni, la rete internet per ricerche e approfondimenti vari.

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, il Responsabile di Nucleo o il Coordinatore di struttura.

- L'accesso alla struttura è di norma libero, per favorire la partecipazione di famigliari, conoscenti e amici dei residenti alla vita della struttura, tenuto conto delle eventuali accortezze legate a situazioni delicate e sensibili.

- La struttura è dotata di supporti tecnologici per favorire i contatti degli utenti con i loro cari attraverso video-chiamate, telefonate, invii di messaggi e fotografie.

- L'utente, il familiare, l'amministratore di sostegno o tutore, viene coinvolto in fase di definizione del P.A.I. 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, a favore del proprio caro, concordandole con il R.A.A. o con il Coordinatore 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 famigliare può utilizzare per presentare una segnalazione o un suggerimento. Il modulo compilato può pervenire all'A.S.P. 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'A.S.P. 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 utenti 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, migliorare la qualità dell'assistenza e svolgere in particolare iniziative di socializzazione e di interazione con l'ambiente esterno.

- 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 è composto 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, A.S.P. 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	=> 90%
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%
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