



SERENI  
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia



## CARTA DEI SERVIZI CRA VALLEVERDE

C.R.A. Valleverde - Pianoro (BO)  
T el. 051/6260358 Fax 051/6263273  
e-mail: [cra.pianoro@sereniorizzonti.it](mailto:cra.pianoro@sereniorizzonti.it) - [www.sereniorizzonti.it](http://www.sereniorizzonti.it)

## INDICE

• Premessa .....	Pag. 2
• La Carta dei Servizi .....	Pag. 2
• Principi dei Servizi Pubblici .....	Pag. 3
• Le Strutture Protette Residenziali per Anziani .....	Pag. 4
• Azienda USL, Comuni e Contratti di Servizio .....	Pag. 4
• Accesso alle Strutture Residenziali Convenzionate .....	Pag. 5
• La Struttura .....	Pag. 6
• Descrizione Servizi Forniti .....	Pag. 6
• Descrizione Accesso/Dimissione .....	Pag. 7
• Descrizione Ambiente .....	Pag. 8
• Descrizione Servizi Assistenziali .....	Pag. 8
• Descrizione Servizi Alberghieri .....	Pag. 10
• Descrizione Servizi Gestionali e di Supporto .....	Pag. 10
• Personale e Metodologia di Lavoro .....	Pag. 11
• Farmaci .....	Pag. 11
• Modalità di Partecipazione della Famiglia .....	Pag. 11
• Notizie Utili .....	Pag. 12
• Alcuni Indicatori di Qualità del Servizio - Generale .....	Pag. 13
• Attività Assistenziale .....	Pag. 13
• Animazione .....	Pag. 13
• Pasto .....	Pag. 13
• Igiene Ambientale .....	Pag. 13
• Comunicazione con le Famiglie .....	Pag. 13
• Documentazione/Modulistica consegnata all'ingresso o allegata alla Carta dei Servizi .....	Pag. 14
• Documentazione Consultabile presso la Struttura .....	Pag. 14
• Regolamentazione Interna .....	Pag. 15

 **PREMESSA**

La società gestore della CRA ValleVerde è SERENI ORIZZONI 1 s.r.l., società nata nel 2015 per la gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti, appartenente al Gruppo Sereni Orizzonti operante dal 1996, partendo da Udine e dal Friuli Venezia Giulia per arrivare in Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Lazio, Sicilia e Sardegna, con oltre 70 Strutture attive.

**MISSION**

L'opera della SERENI ORIZZONI 1 s.r.l., è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con umanità ed attenzione al bisogno, cura ed accoglienza di persone anziane e malate in collaborazione con l'esperienza della famiglia.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi SERENI ORIZZONI 1 s.r.l., si è posta come punto fondamentale il desiderio di felicità che compete ad ogni uomo sia esso giovane o anziano.

**PRINCIPI ISPIRATORI**

I servizi sono erogati dalla Struttura nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche;

Imparzialità: nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali ;

Continuità nell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

Efficienza e efficacia: il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia;

Cortesia: il personale della Struttura (medici, infermieri, impiegati ecc.) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso i pazienti

 **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.

 **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.

## STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI: CONVENZIONI E CRITERI DI ACCESSO

### LE STRUTTURE PROTETTE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Le Strutture protette per Anziani accolgono anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti che per diverse ragioni non sono in grado di essere assistiti al proprio domicilio, sia dal punto di vista sociale sia da quello sanitario. Con il processo di accreditamento si è superata la differenza di servizi previste dalle ex Case Protette e dalle RSA unificando le due funzioni nell'attuale Casa Residenza per Anziani (CRA) seppure mantenendo una diversa intensità di prestazioni sanitarie tra le varie strutture.

Nel Distretto di Bologna sono attivi nuclei specializzati per ricoveri a termine di persone dementi con significativi disturbi del comportamento e posti letto di RSA dedicati a "ricoveri temporanei di sollievo" di persone affette da demenza, secondo le indicazioni della Legge Regionale 5/95.

### AZIENDA USL, COMUNI E CONTRATTI DI SERVIZIO

#### LE STRUTTURE PROTETTE CONVENZIONATE

Nell'ambito del Distretto Sanitario Città di Bologna, le strutture protette residenziali per anziani sono gestite da Comuni o da Enti (Cooperative, Società Private, Aziende pubbliche di Servizi alla Persona) che stipulano annualmente appositi contratti di servizio con il Distretto Sanitario.

Tali contratti definiscono :

- il numero dei posti letto convenzionati;
- i livelli assistenziali da garantire nel corso dell'anno relativi al monte ore delle figure professionali sanitarie e socio-assistenziali;
- le procedure assistenziali da adottare all'interno delle strutture;
- i costi delle rette;
- le modalità specifiche di controllo della qualità del servizio e di visita periodica delle strutture da parte di apposita commissione;
- il rispetto delle normative.

Per i posti convenzionati il costo della retta è suddiviso tra l'utente e il Servizio Sanitario Regionale. L'Azienda USL si fa carico di corrispondere all'Ente gestore del servizio la quota relativa alla spesa sanitaria, l'utente è tenuto a pagare solo la quota socio-assistenziale (alberghiera). Nelle situazioni di indigenza tale retta è a carico dei Comuni.

#### AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

L'Azienda USL e i Comuni autorizzano le strutture al funzionamento previa verifica dei requisiti necessari secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n.564 del 1/3/2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di Aids, in attuazione della L.R. 12/10/98, n. 34". Il 20/04/2009 è stata adottata la DGR 514 che ha introdotto, oltre alle disposizioni e ai requisiti in materia di accreditamento, ha introdotto nuovi parametri per le le strutture residenziali per anziani.

## ACCESSO ALLE STRUTTURE RESIDENZIALI CONVENZIONATE

### CRITERI DI AMMISSIONE

Possono accedere alle CRA convenzionate, anziani maggiori di 65 anni con non autosufficienza di grado medio ed elevato e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti nel Distretto per le quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale. La valutazione del bisogno dell'anziano di accedere alle strutture protette viene effettuata ai sensi della L.R. 5/94 da un'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) composta da un medico geriatra, un infermiere e un assistente sociale.

### PERCORSO DI ACCESSO

1) L'utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia si rivolge al Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Distretto di residenza. Il SAA accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione e individua l'assistente sociale responsabile del caso che, a sua volta, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG).

1 Bis) In caso di ricovero ospedaliero, il medico di reparto attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG), che trasmette la valutazione al SAA.

2) l'UVG predispose il piano assistenziale personalizzato (PAI) e invia la relazione al SAA, il quale autorizza l'inserimento nella Lista Distrettuale che definisce le graduatorie di accesso alle strutture protette. Non esistono costi da sostenere per essere ammessi nella Lista Unica Cittadina.

Ai Servizi Specializzati per persone affette da demenza si accede attraverso il SAA previa valutazione e piano assistenziale formulato dalle Unità di Valutazione Geriatrica o dai Centri Esperti Demenze dell'Ospedale Maggiore o dell'Ospedale S.Orsola-Malpighi.

### SERVIZIO ASSISTENZA ANZIANI

Il Servizio Assistenza Anziani (SAA) è presso i seguenti recapiti:

- **Borgo Panigale** - Via M.E.Lepido, 25/3 - Tel 051 6418211
- **Navile Bolognina** - Via Saliceto, 5 - 051 4151311
- **Navile Corticella** - Via M.Gorki, 10 - 051 6329811
- **Navile Lama** - Via Marco Polo, 51 - 051 6353611
- **Porto** - Via dello Scalo, 21 - 051 525811
- **Reno** - Via Battindarno, 123 - 051 6177811
- **San Donato** - Via Garavaglia, 7 - 051 6337511
- **Santo Stefano Galvani** - Colli Via S.Stefano, 119 - 051 2197011
- **Santo Stefano Murri** - Via Lamponi, 62 - 051 2197011
- **San Vitale** - Vicolo Bolognetti, 2 - 051 2761111
- **San Vitale** - Via Rimesse, 1/13 - 051 340868
- **Saragozza Costa Saragozza** - Via XXI Aprile, 3 - 051 6140400
- **Saragozza Malpighi** - Via Pietralata, 58/60 - 051 526311
- **Savena Mazzini** - Via Faenza, 4 - 051 6279311
- **Savena S. Ruffillo** - Via Toscana, 17/19 - 051 441085

## PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### LA STRUTTURA

Il complesso edilizio in cui è ubicata la Valleverde è articolato in un corpo di fabbrica semicircolare, che avvolge una piazza pedonale attrezzata con gradinate curvilinee adatte agli spettacoli all'aperto.

La struttura è articolata su 5 piani comunicanti tramite 2 corpi scale e ascensori. Al piano interrato vi sono locali di servizio.

Al piano terra vi sono la reception, gli uffici amministrativi e la palestra.

Il piano primo è il livello in cui sono ubicate tutte le attività collettive e di servizio, quali la sala animazione, sala da pranzo, cura della persona, cucina, sala polivalente, camere. Da questo piano si accede al giardino che si affaccia sulla Piazza. Il secondo ed il terzo piano sono piani di degenza ognuno dei quali ospita 20 posti letto in camere doppie. Vi si trova inoltre una sala da pranzo per gli ospiti del piano, un locale per il personale assistenziale, una guardiola infermieristica e un locale per il bagno assistito.

Il quarto ed ultimo piano, invece, ospita l'ambulatorio medico, camere doppie e singole ed è corredato di locali per il personale e dalla sala da pranzo per gli ospiti dal quale si accede ad un ampio terrazzo esterno.



### DESCRIZIONE SERVIZI FORNITI

La Valleverde opera come Casa residenza per Anziani ed è composta da due nuclei ripartiti rispettivamente su primo/secondo e terzo/quarto piano. I posti letto sono 52 in camera doppia e 8 in camera singola. I posti convenzionati sono 47 dal 1/07/2017.



## DESCRIZIONE ACCESSO/DIMISSIONE

### DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI AMMISSIONE

Le ammissioni alla struttura per i posti letto convenzionati sono curate dal servizio anziani del Comune di residenza dell'anziano stesso sulla base di quanto previsto dall'Accordo di programma per la tutela e valorizzazione delle persone anziane di cui alla Legge Regionale 5/94.

Le valutazioni psicofisiche, l'idoneità al soggiorno nella struttura, le prestazioni specifiche di Assistenza degli Ospiti sono determinate mediamente dagli Indici di Servizio previsti dalle Normative Regionali vigenti, e singolarmente dalle indicazioni dell'Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale.

Le ammissioni per i posti letto non convenzionati sono gestiti dalla direzione.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il Regolamento Interno della Residenza.

Dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- a) Copia documento di identità;
- b) Copia codice fiscale;
- c) Copia Patente di guida o carta di identità, del parente più stretto
- d) Copia tesserino CUP;
- e) Copia esenzione Ticket;
- f) Copia invalidità o relativa domanda
- g) Lettera di dimissione Ospedale , con annessa prescrizione farmacologia;
- h) Scorta farmaci o ricette per l'acquisto;
- i) Eventuale ultimo dosaggio Coumadin e data prossimo controllo;
- l) Lettera anamnesi del Medico di base con i riferimenti telefonici e ambulatoriali che costituisce elemento indispensabile per l'ingresso e conferma da parte dello stesso della terapia da dimissione il tutto da consegnare alla struttura entro 24 ore dall'ingresso;
- m) Eventuali cartelle cliniche importanti;
- o) Ausili per deambulazione (girello,carrozzina,...);
- p) Scheda di contenzione compilata e firmata dal Medico di Base;

Dovrà inoltre fornire i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente, e dovrà indicare il nome della Clinica nella quale intende essere accompagnato per eventuali esigenze, nel caso in cui non si volesse servire dell'Ospedale di zona.

Vestiario e cura della persona :

- r) n. 4 Cambi di biancheria intima di cotone;
  - s) Abbigliamento di uso quotidiano comodo di cotone felpato (da lavare in lavatrice), NO LANA.
- Elenco degli indumenti e accessori da toeletta (compresa la protesi); ed eventuali ausili (es. carrozzina, girello ecc..) compilato dai parenti di quello che viene consegnato in struttura;
- Gli indumenti verranno contrassegnati dalla Struttura con nome e cognome dell'Ospite.

### ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

La scelta della camera avviene in base alla disponibilità dei posti e delle necessità degli ospiti e sarà disposta esclusivamente dal Coordinatore. La camera potrà essere cambiata in qualsiasi momento per esigenze organizzative o incompatibilità tra gli ospiti.

Questi, se lo gradiscono, previo consenso della Direzione, possono inserire mobili, quadri ed altro a loro particolarmente graditi, che, in ogni caso, devono essere consoni sia all'ambiente che alle norme di sicurezza e prevenzione ambientale e che non devono creare difficoltà ai movimenti del personale della struttura.

I posti letto convenzionati sono disponibili solamente in camera doppia. L'utilizzo di camere singole può essere concordato solamente in alcuni casi con la direzione della struttura ,compatibilmente con la disponibilità delle camere e l'organizzazione interna, pagando un supplemento rispetto alla retta convenzionata.

Il posto in camera singola può tuttavia essere revocato con congruo anticipo in qualsiasi momento per esigenze organizzative o per sopravvenuti motivi gestionali.

**DIMISSIONI**

La dimissione dell'ospite può avvenire nei seguenti casi:

- mancato pagamento della retta
- situazioni patologiche che richiedano particolari cure che non rientrano nelle competenze della Struttura
- per contegno atto a turbare l'ordine in seno alla comunità, per manifesta incapacità di adeguarsi alle regole di vita comunitaria, per ripetuti danni a cose od offese a persone
- per comportamento dei familiari tale da turbare l'ordine della CRA.

**DECESSO**

In seguito a decessi in struttura si attua la procedura prevista atta tra l'altro a garantire che venga rispettata la dignità e la privacy della persona deceduta, rispettando nel contempo il regolamento di polizia mortuaria DPR 285/90 (Regolamento di Polizia Mortuaria n°24/1993).

Dopo aver avvisato i familiari o i parenti dell'ospite deceduto ci si attiva per assistere gli stessi al fine di garantire che il servizio funebre venga svolto in maniera razionale ed efficiente.

Per quanto concerne l'impresa di pompe funebri, la scelta appartiene solo al/ai parenti, a meno di espressa volontà del defunto.

Per gli ospiti che non hanno parenti si organizza il servizio funebre tramite i servizi sociali del Comune.


**DESCRIZIONE AMBIENTE**
**DESCRIZIONE FISICA AMBIENTE INTERNO**

La struttura offre una sala polivalente ed una saletta utilizzata per le attività diurne al primo piano, mentre gli altri tre piani di degenza hanno una saletta di piano utilizzata per i pasti o per l'incontro con gli ospiti.

Le camere singole o doppie sono dotate di letti articolati, sistema di chiamata, TV, bagno attrezzato.

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione. La struttura è dotata inoltre di un sistema di ricircolo d'aria.

**DESCRIZIONE FISICA AMBIENTE ESTERNO**

Gli spazi esterni sono rappresentati da un'area verde delimitata a cui si accede dal portico prospiciente la piazza.


**DESCRIZIONE SERVIZI ASSISTENZIALI**
**PROCEDURE AUSL**

La struttura opera applicando le procedure operative definite e richieste dall'Ausl.

**ASSISTENZA DI BASE**

L'assistenza di base ha lo scopo di migliorare o mantenere le capacità residue dell'anziano di porre attenzione ai suoi bisogni. L'assistenza di base è erogata da OSS e RAA.

Di seguito riportiamo le attività svolte dagli operatori della struttura:

- Gli ospiti vengono alzati o coricati seguendo il P.A.I o disposizioni infermieristiche o mediche, quindi alzate e messe a letto seguono orari differenziati. Tutti gli ospiti vengono alzati quotidianamente salvo prescrizione del medico o disposizioni dell'infermiere.

- Igiene personale e cura della persona.

Il bagno completo viene eseguito una volta a settimana o secondo le necessità. La biancheria dei letti viene cambiata settimanalmente mentre gli asciugamani vengono cambiati giornalmente. L'intimo viene cambiato giornalmente e il vestiario al bisogno.

- Somministrazione dei pasti con assistenza agli ospiti che non riescono ad alimentarsi autonomamente. Assistenza notturna garantita da operatori (O.S.S.);

- Assistenza agli ospiti che ne possono trarre beneficio per l'utilizzo della toilette con tempistiche definite al fine di migliorare la continenza.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

L'assistenza infermieristica ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale e di garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche seguendo i protocolli dell'azienda Ausl. Gli infermieri che operano presso la struttura sono presenti tutti i giorni nelle 24 ore e mantengono rapporti costanti con il personale Medico, seguendo il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Coordinatore sullo stato di salute degli anziani.

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA**

L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso interventi diretti del Terapista della Riabilitazione o interventi degli altri operatori concordati con il terapista (in modo da rendere riabilitative attività di vita quotidiana). Il trattamento individuale di riabilitazione viene attivato su richiesta del medico di struttura e del medico fisiatra. L'attività viene svolta in palestra, in locali comuni e nelle camere. Il fisioterapista è presente dalle 7,15 alle 14,45 salvo esigenze organizzative diverse.

### **ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza medica è prestata da un medico presente in struttura con accessi quotidiani programmati. Il medico ha un contratto di tipo professionale con l'ente gestore ed è presente in struttura tutti i giorni dal lunedì al venerdì due ore al giorno con reperibilità dalle 08,00 alle 20,00 e con possibilità di visite in caso di urgenza. I parenti potranno essere ricevuti tutti i giorni previo appuntamento.

### **ASSISTENZA MEDICO-SPECIALISTICA**

Vengono effettuate in struttura visite fisiatriche qualora, ci sia la necessità, da parte di uno specialista dell'azienda Ausl.

### **ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione ha lo scopo di: stimolare l'espressione personale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura. Le attività proposte tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni degli ospiti. Si tratta di attività quali ad esempio: lettura dei giornali, attività motoria di gruppo, attività creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo ecc.), uscite individuali o di gruppo (cinema, mercato, ristorante). In occasione di ricorrenze (ad esempio compleanni) e festività sono organizzate feste e varie attività all'esterno della struttura quali teatro incontri musicali o in biblioteca. Nelle attività svolte si coinvolgono quando possibile associazioni legate alla Parrocchia e si programmano esperienze con il Centro Anziani di Pianoro. Il servizio di animazione è affidato a personale qualificato (diploma di animatore) con esperienza pluriennale nel settore anziani.

### **ALTRA ASSISTENZA SPECIFICA**

La struttura organizza attività specifiche per ospiti con diversi gradi di demenza come il Soft-corner (due volte a settimana) o la Reminescenza (una volta a settimana). Il lunedì mattina normalmente si svolge l'attività di laboratorio manuale indirizzato ad ospiti con demenza lieve o moderata i quali vengono stimolati con colori e forme.

### **BARBIERE-PARRUCCHIERE**

Servizio che include taglio e piega, fornito una volta ogni tre mesi (normalmente il mercoledì), incluso nella retta per gli ospiti in convenzione. Si possono richiedere prestazioni più frequenti o diverse a pagamento rivolgendosi alla Direzione. Per i privati le prestazioni sono solo a pagamento.

### **PODOLOGO**

Servizio incluso nella retta una volta ogni due mesi normalmente il sabato o al bisogno per gli ospiti in convenzione. Per i privati le prestazioni sono solo a pagamento.

### **ACCOMPAGNAMENTI (TRASPORTI)**

Per visite specialistiche dell'ospite si richiede l'accompagnamento ad un parente e qualora questo sia impossibilitato l'ospite viene accompagnato da un operatore della struttura. Per il ricovero ospedaliero l'ospite verrà accompagnato da un operatore della struttura dalle 7,00 alle 17,00. L'operatore rimarrà con l'ospite stesso fino

all'arrivo del parente o finché l'ospedale non abbia provveduto a sistemare la persona nel reparto di degenza.

#### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Viene assicurata l'assistenza religiosa di tipo cattolico con SS. Messa quindicinale o su richiesta dell'ospite, inoltre quando possibile si organizzano visite a santuari e partecipazione a feste religiose. Si fornisce assistenza anche per altre religioni ma solo su richiesta.



## DESCRIZIONE SERVIZI ALBERGHIERI

#### **SERVIZI ALBERGHIERI**

I servizi alberghieri della Valleverde sono volti al benessere, qualità della vita e al gradimento dei Servizi Residenziali da parte dell'anziano.

#### **PULIZIA AMBIENTI**

La pulizia degli ambienti è eseguita giornalmente sia nelle camere che negli spazi comuni.

#### **SERVIZIO LAVANDERIA DI BIANCHERIA PIANA**

Il servizio di fornitura di biancheria piana è affidato ad una società esterna.

#### **SERVIZIO LAVANDERIA CORREDO PERSONALE E GUARDAROBA**

Il servizio lavanderia personale provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti, appositamente numerata.

All'ingresso dell'ospite verrà comunicato il quantitativo di biancheria che serve tramite un modulo che verrà consegnato e restituito alla guardarobiera la quale provvederà ad apporre nome cognome agli indumenti. Il costo del servizio è compreso nella retta solo per i posti convenzionati. In caso di ricovero ospedaliero saranno i parenti ad occuparsi dei cambi mentre se l'ospite non ha parenti la struttura provvederà ogni tre giorni al cambio.

#### **RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione si avvale di una cucina interna alla struttura con servizio giornaliero.

I menù sono settimanali invernali ed estivi e si ripetono ogni 4 settimane. Esiste la possibilità di personalizzare le diete seguendo indicazioni mediche o infermieristiche al bisogno e/o religiose. La colazione viene distribuita dalle 8,30 alle 9,30 il pranzo alle 12,30 la cena alle 18,30.

#### **TRASPORTI**

Il trasporto richiesto dai familiari sarà a loro carico. Per visite richieste dal medico della struttura i trasporti saranno a carico della stessa. I ricoveri programmati e non o le dimissioni sono a carico dell' Ausl.

#### **TELEVISIONE**

Tutte le salette comuni e le camere sono dotate di TV.



## DESCRIZIONE SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO

#### **DIREZIONE**

I parenti possono accedere alla struttura dalle 7,30 alle 19,00. All'ingresso dell'ospite in struttura verrà dato al parente un codice numerico da digitare sull'apposito tastierino situato all'esterno della porta principale per accedere alla struttura. La direzione è a disposizione dei familiari previo appuntamento.

#### **AMMINISTRAZIONE**

L'ufficio amministrativo riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 14,30.

### LOGISTICA-MANUTENZIONE

La struttura gestisce un servizio di manutenzione programmata. Qualsiasi problematica può essere segnalata direttamente alle responsabili assistenziali o alla direzione.

## PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO

### OPERATORI

Tutto il personale della struttura è chiaramente identificabile tramite tesserino di riconoscimento dove oltre al nome viene descritto anche il ruolo dell'operatore.

### LAVORO D'ÉQUIPE

Una volta a settimana il gruppo di lavoro di ogni nucleo si incontra per evidenziare problematiche ed elaborare soluzioni concernenti l'organizzazione e l'assistenza agli ospiti.

### PIANO ASSISTENZIALE INTEGRATO (PAI)

Il PAI viene redatto per ogni ospite entro poche settimane dall'ingresso in struttura e aggiornato almeno ogni 6 mesi o in caso di variazioni delle condizioni dell'anziano. Inoltre, a norma di legge il PAI è elaborato, se possibile, in condivisione con la persona assistita (o dall'amministratore di sostegno o dal tutore legale) e in accordo con i suoi familiari (che devono essere consultati). Può essere inoltre condiviso con un delegato dell'ospite (ad esempio familiare) in possesso di apposito modulo di delega.

### FORMAZIONE

Il personale è costantemente formato e informato tramite corsi di aggiornamento individuati dalla struttura o indicati dall'Ausl.

## FARMACI

Il protocollo della struttura prevede la scadenza dei farmaci che venga verificata ogni tre mesi e ogni 15 giorni avviene l'approvvigionamento tramite la farmacia centrale.

## MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

### MOMENTI DI INCONTRO

Nell'arco dell'anno viene organizzato almeno un'incontro con i parenti per discutere delle problematiche organizzative e assistenziali.

### INFORMAZIONE/FORMAZIONE RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

La struttura si impegna a mettere al corrente i familiari degli incontri e dei seminari che si tengono all'interno o sul territorio.

### PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE

Il familiare può partecipare a diverse attività della struttura come la somministrazione del pasto oppure a qualunque tipo di attività assistenziale alla quale abbia piacere di assistere. La modalità sarà concordata con il personale in modo di non intralciare l'organizzazione giornaliera. All'ingresso dell'ospite viene redatta la scheda assistenziale con il parente, nella quale verranno indicate le eventuali esigenze o preferenze alimentari.

### VISITE

I parenti possono accedere alla struttura tutti i giorni dalle 7,30 alle 19,00.

**PASTI**

La colazione viene distribuita dalle 8,30 alle 9,30, il pranzo alle 12,30, la cena alle 18,30.

I parenti possono pranzare o cenare con il proprio congiunto dando preavviso alla struttura entro le h10,30 il pasto avrà un costo di 11 euro.

**RICOVERO OSPEDALIERO**

In caso di ricovero ospedaliero la famiglia sarà avvisata tempestivamente e invitata a recarsi presso l'ospedale indicato.

**RECLAMI**

Reclami e suggerimenti possono essere messi nell'apposita cassetta situata alla reception vicino alla porta della direzione.

**TUTELA DELLA PRIVACY**

La struttura si impegna a non diffondere dati e notizie relativi ai propri ospiti in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

In base alla normativa vigente in tema di riservatezza dei dati personali, è fatto divieto agli ospiti, ai visitatori, ai conoscenti, nonché a tutte le persone che accedono alla struttura (volontari, obiettori di coscienza, operatori, ministri di culto, ecc.), di divulgare all'esterno notizie o informazioni relative agli ospiti della struttura di cui siano giunti in possesso. In particolare tale divieto concerne i dati relativi allo stato di salute fisico e mentale degli anziani ricoverati, alla loro condizione economica, sociale e familiare, ai loro comportamenti.

**REGOLE DI CONVIVENZA**

Vedi il regolamento della struttura riportato di seguito.

**ASPETTI UTILI ALLA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI**

Si prega di evitare iniziative personali senza aver interpellato il personale della struttura. Per qualsiasi necessità ci si potrà rivolgere alla direzione o alle varie figure professionali interne.

**NOTIZIE UTILI****COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

La CRA Valleverde può essere raggiunta da Bologna o da Pianoro seguendo la strada Provinciale della Futa fino all'abitato di Rastignano, imboccando Via Valle Verde e svoltando a destra dopo aver superato il cavalcavia della ferrovia, seguendo Via del Cappello e successivamente Via Marzabotto fino alla struttura che si trova a sinistra del supermercato CONAD. Il servizio di autobus viene assicurato dalla linea 96, 13/, 13A, 906.

Si può utilizzare anche la linea ferroviaria Bologna Firenze con fermata Rastignano, che si trova a poche centinaia di metri dalla struttura.

**SERVIZIO INFORMAZIONI – URP**

La reception è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 14,30.

## ALCUNI INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### GENERALE

1. All'interno della struttura viene annualmente eseguita un'indagine sulla soddisfazione di ospiti/familiari. La struttura si impegna alla pubblicizzazione dei risultati attraverso una comunicazione apposta nella bacheca della reception.
2. Tutto il personale assistenziale partecipa ad almeno 12 ore annue di formazione.

### ATTIVITÀ ASSISTENZIALE

3. Il PAI viene elaborato al massimo entro 30 giorni dall'ingresso e revisionato/aggiornato almeno ogni 3 mesi (e quando l'équipe ne ravvisi la necessità).
4. Un bagno completo viene effettuato ogni 7 giorni.
5. A tutti gli ospiti incontinenti è garantito il cambio pannolone almeno 4 volte al giorno e al bisogno.

### ANIMAZIONE

6. L'ospite è coinvolto in attività di socializzazione singolarmente o in piccoli gruppi ogni tutti i giorni.
7. Le attività ricreative a livello di struttura sono organizzate almeno 1 volta ogni 30 giorni.
8. L'animatore è presente annualmente almeno in 5 giornate festive.

### PASTO

9. Il menu offre n. 4 opzioni di scelta ogni giorno e varia ogni 7 gg.

### IGIENE AMBIENTALE

10. La pulizia degli ambienti comuni è svolta almeno 2 volte al giorno.
11. La pulizia delle camere è svolta almeno 1 volta al giorno.
12. La pulizia dei bagni è svolta almeno 1 volta al giorno.
13. Il cambio della biancheria piana (lenzuola/federa) è svolto ogni 7 giorni.
14. Il cambio della biancheria piana (asciugamani) è svolto tutti i giorni.
15. In caso di segnalazione di guasto la struttura si impegna a comunicare il tempo per la risoluzione entro 2 giorni dalla segnalazione.

### COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

16. La struttura si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi ogni due anni.
17. Il personale svolge almeno 1 incontro di informazione con i familiari all'anno.

 DOCUMENTAZIONE/MODULISTICA DOCUMENTAZIONE/MODULISTICA  
CONSEGNATA ALL'INGRESSO  
O ALLEGATA ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Contratto di ospitalità stipulato con l'utente
- Modulo di delega per PAI (se richiesto)
- Descrizione del consenso al trattamento dei dati personali
- Regolamento
- Organigramma (nominativi principali referenti per aree e nuclei)
- Descrizione giornata tipo (orari/attività)
- Descrizione/costo retta
- Scheda costi aggiuntivi

Tutti i farmaci di fascia C sono a carico del familiare . Gli acquisti di particolari ausili (calze antitrombo, scarpe di tipo sanitario ) saranno concordate tra la fisioterapista e il familiare.

 DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE PRESSO LA STRUTTURA

- Contratto di servizio
- Procedure
- Risultati indagini sulla soddisfazione utenti

## REGOLAMENTAZIONE INTERNA

### **COMUNICAZIONI PER MOVIMENTAZIONE UTENTI**

All'atto dell'inserimento e delle dimissioni di ogni anziano presso e dalla CRA, la Direzione della medesima ne darà comunicazione scritta, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, ed in particolare in base al Testo Unico Leggi di Pubblica Sicurezza, all'autorità locale di pubblica sicurezza (Portale alloggiati della Questura di Bologna).

### **REGOLAMENTAZIONE VITA COMUNITARIA**

Gli ospiti della CRA ed i loro familiari sono tenuti ad osservare, all'interno della struttura, quelle regole di civile convivenza che garantiscono sia il pieno rispetto della sfera privata altrui, che un ordinato svolgimento, da parte dell'équipe multi-professionale, delle attività previste.

In particolare gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a:

- rispettare tutte le norme comunitarie previste per il buon funzionamento della CRA
- far buon uso dell'arredo e degli impianti della struttura, assumendosi in carico l'onere del risarcimento di eventuali danni causati ai medesimi
- osservare le norme e gli orari fissati dalla Direzione per l'utilizzo di determinati locali e servizi
- informare la Direzione in merito ad eventuali periodi di assenza di cui si intende usufruire
- collaborare con i dipendenti della CRA nell'opera di mantenimento in buono stato della camera assegnata ed a consentirvi l'accesso, affinché il personale addetto vi possa compiere le dovute prestazioni di servizio
- non utilizzare stufette elettriche, ferri da stiro, fornelli e simili
- non tenere sulle finestre vasi, biancheria od altri oggetti che possano costituire pericolo od arrecare danno al decoro della CRA.

### **DIVIETO DI FUMARE**

In tutti gli ambienti comuni e nelle camere personali vige il divieto di fumare. Eventuali danni arrecati a spazi ed oggetti della comunità o ad effetti personali degli ospiti dovranno essere risarciti.

### **UTILIZZO APPARECCHI RADIO-TELEVISIVI**

L'utilizzo di apparecchi radio-televisivi e simili, sia nelle sale comuni che nelle camere personali, è condizionato al gradimento ed assenso degli altri ospiti. In ogni caso, il volume degli apparecchi deve essere regolato in modo tale da non provocare fastidi.

### **UTILIZZO AMBIENTI**

Gli ospiti ed i loro familiari godono della massima libertà di movimento all'interno della struttura, fatta eccezione per lo specifico divieto di accesso ai locali destinati ad uso del personale della CRA.

### **VISITE ED USCITE**

E' consentito il libero accesso dei familiari e dei conoscenti degli anziani ospiti della CRA, nel rispetto dei consueti ritmi di vita degli anziani e delle esigenze organizzative della struttura dalle 7,30 alle 19,00. Orari visita diversi da quelli indicati devono essere autorizzati e concordati preventivamente con la Direzione. E' vietato ai familiari l'ingresso nelle camere da letto durante le ore di riposo notturno e pomeridiano e durante le operazioni di alzata ed igiene personale.

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura soli, se le loro condizioni psico-fisiche lo permettono, o in compagnia dei loro familiari, dandone preventiva comunicazione alla Direzione e compilando il relativo modulo con indicazione dell'orario di rientro.

### **CONSUMAZIONE PASTI PER FAMIGLIARI E CONOSCENTI**

Subordinatamente all'autorizzazione da parte della Direzione esiste la possibilità, per i familiari e conoscenti in visita agli ospiti della Casa Protetta, di consumare il pasto presso la struttura, avvisando nella mattinata e firmando l'apposito foglio; il costo di tale pasto verrà addebitato nella fattura a fine mese.

**DIVIETO DI INTRODUZIONE DI ALIMENTI DALL'ESTERNO**

In base alle normative vigenti in tema di igiene alimentare, è fatto divieto a famigliari e conoscenti di portare in struttura alimenti o bevande preparati in proprio (ad esempio: torte e dolci in genere) per il consumo da parte degli ospiti. È invece possibile portare alimenti o bevande confezionati da terzi, previo accordo con la RAA di reparto (ad esempio: panifici, industrie alimentari, ecc.), purché riportino la specificazione degli ingredienti, i dati del produttore, la data di scadenza.

**DEPOSITI E OGGETTI PERSONALI**

La gestione ordinaria della vita quotidiana in CRA non prevede che i suoi ospiti debbano attuare (a parte la retta di permanenza) alcun versamento di fondo cassa; tuttavia, per chi ne faccia richiesta, è possibile depositare alla Direzione della struttura modiche somme di denaro per eventuali spese personali dell'anziano. La Direzione non risponde per lo smarrimento di somme di denaro od oggetti non depositati. Gli eventuali depositi saranno restituiti su richiesta dell'interessato (o relativo familiare), nonché in caso di dimissione o decesso dell'ospite.

**REGOLAMENTAZIONE RETTA**

Per quanto concerne la regolamentazione della retta si rimanda al contratto di ricovero stipulato fra le parti.

PER QUALSIASI ULTERIORE APPROFONDIMENTO O SPECIFICA NON RIPORTATO NEL PRESENTE DOCUMENTO SI FA COMUNQUE RIFERIMENTO AL CONTRATTO DI SERVIZIO STIPULATO TRA LA CRA VALLEVERDE, L'AZIENDA USL CITTA' DI BOLOGNA E IL COMUNE DI BOLOGNA