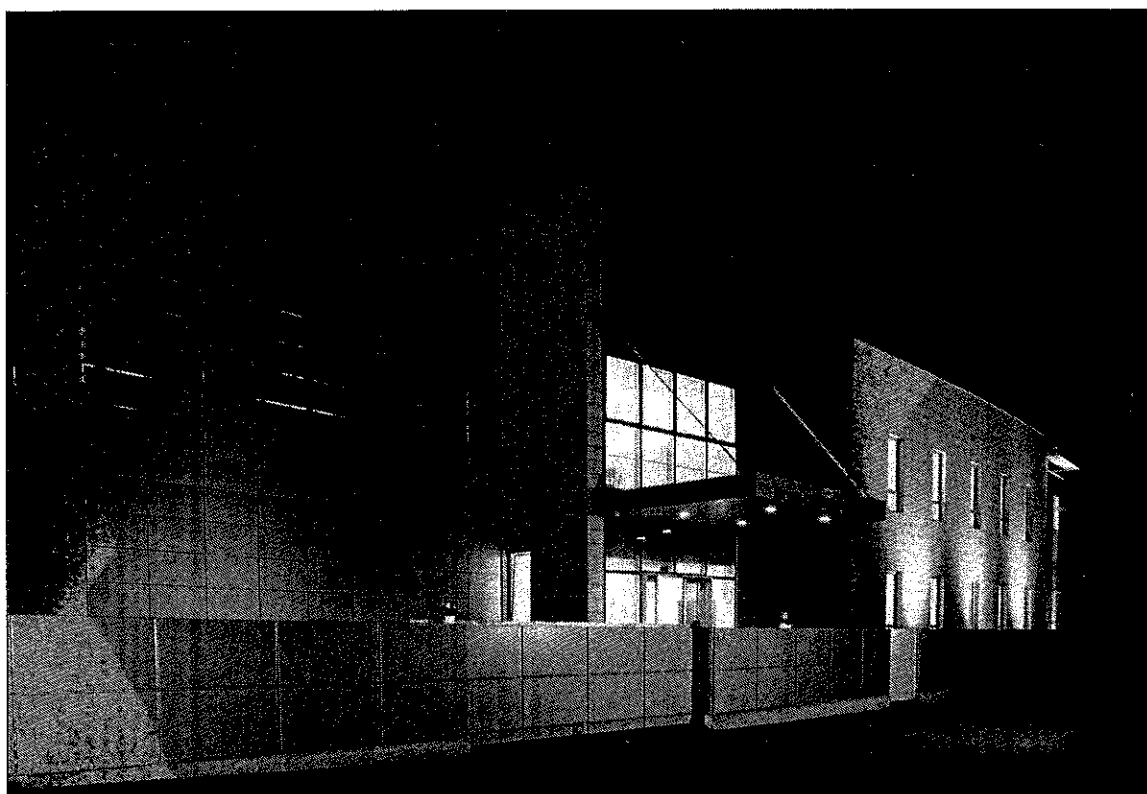


## **CARTA DEI SERVIZI ACCREDITATI PER ANZIANI**

*Estratto dalla "Carta dei Servizi" dell'ASP Circondario Imolese  
approvata con deliberazione consiliare n.24 del 13/06/2013*

### **CASA RESIDENZA ANZIANI "CASSIANO TOZZOLI"**



Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli"  
Via Venturini 16/E - Imola  
Tel. 0542.655911

## 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 un nucleo speciale di 20 posti letto, dedicato all'accoglienza temporanea di persone affette da malattia di Alzheimer con disturbi cognitivi e del comportamento.

Nell'ambito della rete dei servizi a favore delle persone anziane del Distretto Imolese, la Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è una struttura accreditata transitoriamente 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 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.

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 modifichino 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, 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 confort 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 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 degli ospiti.

Le CRA Fiorella Baroncini e Cassiano Tozzoli sono collocate nel territorio di Imola e sono coordinate rispettivamente da **Maurizia Baraccani** e **Loredana Sonja Benvenuti**. La CRA di Medicina è ancora gestita insieme alla Cooperativa Ida Poli ed è coordinata da **Loredana Sonja Benvenuti**. Il Servizio Infermieristico è unico ed è coordinato da **Silvia Cornazzani**.

### 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 e/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.

alle persone con malattia Alzheimer o demenza.

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 20 giorni dall'ingresso ed aggiornato ogni 5 mesi. L'anziano ospite, il familiare o il tutore legale vengono informati riguardo al contenuto del P.A.I. e nei casi in cui è utile vengono consultati in fase di elaborazione per fornire indicazioni e suggerimenti. Il referente diretto per i familiari è la Responsabile delle attività assistenziali di Nucleo (R.A.A.).

I Servizi Assistenziali assicurati in struttura sono i seguenti: assistenza di base, assistenza infermieristica, assistenza medica, assistenza farmaceutica, 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 Coordinatore infermieristico e dalle Responsabili delle attività assistenziali di nucleo.

Alle attività assistenziali quotidiane di cui sopra, vanno aggiunti altri servizi di assistenza specifica erogati all'interno della casa:

Assistenza medico-specialista: il Medico di Medicina Generale può richiedere esami e consulenze specialistiche in base alle diverse necessità degli ospiti.

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

Assistenza religiosa: è assicurata nel rispetto della dignità e libertà personali. Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa all'interno della struttura.

Podologo: il servizio di podologia è presente in struttura di norma una volta al mese.

Parrucchiere: il servizio di parrucchiere e cure estetiche viene fornito all'interno dell'attività socio-assistenziale secondo la necessità valutate dal personale assistenziale.

## **Servizi Alberghieri**

Nella Casa Residenza Anziani vengono assicurati tutti i servizi alberghieri finalizzati a garantire agli ospiti un adeguato benessere psico-fisico e confort 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. 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 scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti.

Per favorire la trasparenza ed il monitoraggio del servizio è stata predisposta una apposita Carta dei servizi della Ristorazione

Servizio Pulizia ambienti: Il servizio viene svolto da una ditta esterna in base ad un programma di attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e di tutti i locali di servizio. Il servizio viene svolto tutti i giorni e sono previsti più interventi nella giornata negli spazi comuni o servizi igienici utilizzati con maggior frequenza. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici, adeguata strumentazione, e tiene conto delle esigenze di vita degli ospiti

Servizio Lavanderia: Il servizio è fornito da una cooperativa sociale che provvede al ritiro ed alla consegna della biancheria e del vestiario degli ospiti. Il tempo medio di consegna del vestiario è di circa 8 giorni dalla data del ritiro. Tutta la biancheria piana è fornita dalla struttura.

Servizio Guardaroba: Il servizio è svolto direttamente da personale ASP che opera all'interno della struttura. In integrazione col servizio lavanderia, si occupa del controllo e della consegna dell'abbigliamento agli ospiti. Il vestiario va fornito ed integrato a cura dell'anziano o suo familiare, in base a un elenco fornito dal servizio guardaroba.

Servizio Centralino Portineria: Il servizio è fornito da operatori dell'ASP che svolgono funzioni specifiche di portineria per la Casa Residenza Anziani e gli altri servizi presenti nell'area adiacente. 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. 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.

## **Servizi gestionali e di supporto**

Direzione e Amministrazione: le Casa Residenza Anziani sono gestite dall'ASP Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese. In caso di necessità di informazioni di tipo amministrativo gli utenti e/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 che 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.

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 Assistenziale sono: Operatore Socio Sanitario, Infermiere, Fisioterapista, Animatore, Medico, Responsabile Attività Assistenziali, Coordinatore. 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 anziano.

L' équipe composta da: Operatori Socio Sanitari, Infermieri, Medico di Medicina Generale, Psicologo, Fisioterapista, Animatore, 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.

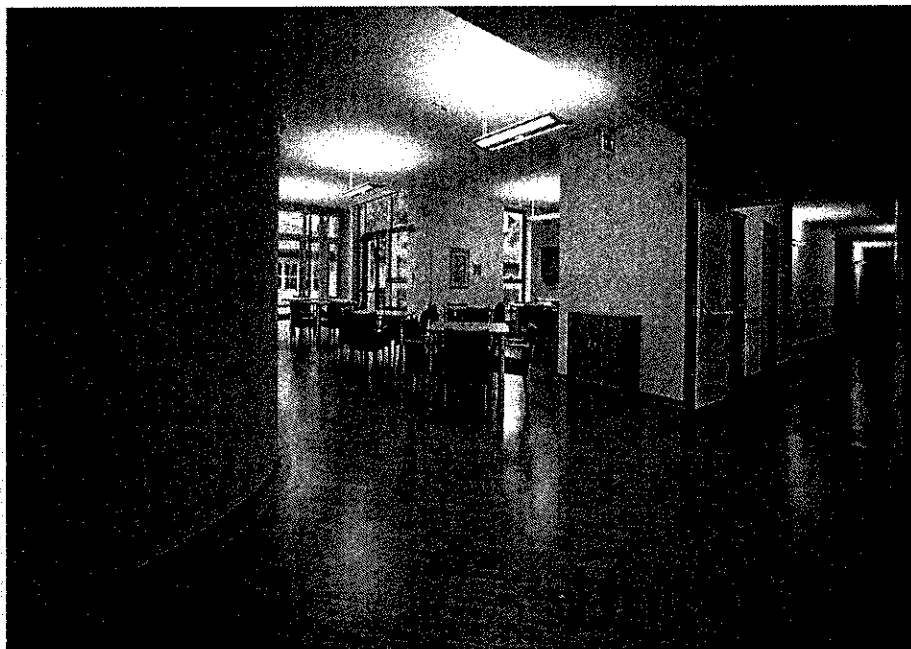
Strumenti utilizzati per favorire una metodologia del lavoro comune e appropriatezza degli interventi nel rispetto dei singoli PAI sono: la Consegna unica integrata tra i diversi operatori nel momento del cambio turno, le Riunioni periodiche di nucleo e di struttura e i gruppi tecnici di lavoro.

Tutti gli operatori sono poi inseriti in un Programma Annuale di Formazione ed Aggiornamento che li supporta nell'espletamento della loro attività ed in particolare fornisce loro strumenti di stimolo anche per la sperimentazione di nuove tecniche finalizzate prioritariamente all'assistenza.

## PARTECIPAZIONE E INCONTRI CON I FAMILIARI

Al fine di migliorare la qualità e la personalizzazione dell'assistenza è favorita la partecipazione del familiare o suo delegato nello svolgimento di alcune attività assistenziali, previo accordo con la R.A.A..

- La gestione della struttura è improntata al massimo del coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari; le azioni si svolgono su più livelli.
- All'ingresso dell'ospite viene consegnato al familiare di riferimento e/o all'ospite la Carta dei Servizi della struttura e vengono fornite tutte le indicazioni dei referenti della Casa residenza ai quali rivolgersi per le singole necessità. Viene inoltre sottoscritto congiuntamente un Contratto di Assistenza che esplicita e regola tutte le modalità inerenti il nuovo rapporto.
- In caso di necessità i familiari possono interpellare in qualsiasi momento la Responsabile di Nucleo e/o il Coordinatore di struttura e se lo richiedono sono ricevuti su appuntamento dalla Presidente dell'ASP.
- L'accesso alla struttura è libero per i familiari, i conoscenti e gli amici degli ospiti (nel pieno rispetto del diritto alla tranquillità ed alla privacy degli ospiti stessi) dalle h 8 alle h 19,50 per tutta la settimana e su richiesta anche durante le ore notturne.
- Al familiare di riferimento viene illustrato il P.A.I.
- I familiari inoltre possono collaborare attivamente alla realizzazione di alcune attività assistenziali, concordandole con la RAA 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 problemi assistenziali inerenti il singolo anziano o l'insieme degli ospiti della Casa.
- Al fine di favorire forme di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti all'interno della Casa Residenza, l'ASP incentiva il confronto con rappresentanti dei Sindacati dei Pensionati e delle Associazioni di Volontariato.
- 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.
- All'ingresso della struttura è stata collocata una *"Cassetta dei suggerimenti e segnalazioni"* con moduli già predisposti dove chiunque può dare indicazioni, suggerimenti, fare reclami o richieste.



### INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di ospiti/familiari riguardo il servizio della struttura. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento.
- Ogni anno il personale dipendente partecipa ad un programma di formazione permanente orientata alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.
- Il P.A.I. viene di norma elaborato entro 20 giorni dall'ingresso e aggiornato ogni 5 mesi e gli obiettivi vengono comunicati ai familiari .
- E' previsto un programma di animazione teso a facilitare l'attivazione di relazioni, o in altri casi ad agevolare la diminuzione di tensioni e stati di agitazione collegati a demenza di tipo Alzheimer. Le attività sono personalizzate e rendicontate nella relazione annuale con allegate le schede di partecipazione delle attività più significative.
- I famigliari vengono invitati a condividere momenti di festa con gli anziani residenti.
- Per garantire un buon livello di integrazione con il territorio, ogni anno vengono organizzate in collaborazione con i volontari diverse attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.
- La contenzione viene adottata esclusivamente dopo una attenta valutazione e di norma ha carattere di temporaneità.
- Viene garantita la continuità delle cure assistenziali ospedale – territorio.
- Il Coordinamento è a disposizione, anche su richiesta, per incontri individuali e collettivi con i familiari degli utenti.



## CARTA DEI SERVIZI ACCREDITATI PER ANZIANI

*Estratto dalla "Carta dei Servizi" dell'ASP Circondario Imolese  
approvata con deliberazione consiliare n.24 del 13/06/2013*

### CENTRO DIURNO ANZIANI "CASSIANO TOZZOLI"



Centro Diurno Anziani "Cassiano Tozzoli"  
Via Venturini 16/E - Imola  
Tel. 0542.655911

## PRESENTAZIONE E SCOPI

Il Centro Diurno "Cassiano Tozzoli" è un presidio socio-sanitario a carattere semiresidenziale che accoglie persone anziane in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica ed adulti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile che necessitano di assistenza nell'arco della giornata.

Nell'ambito della rete dei servizi a favore delle persone anziane del Distretto Imolese, il Centro Diurno Anziani "Cassiano Tozzoli" è una struttura accreditata transitoriamente 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".

Il centro Diurno è stato attivato nel mese di marzo del 2009.

La finalità del servizio è quella di :

- favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente di vita, evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione;
- stimolare la riattivazione delle risorse psicofisiche residue dell'anziano e favorire il mantenimento del massimo livello di autonomia funzionale, compatibilmente con la situazione sanitaria dello stesso, attraverso piani di intervento personalizzati ed attività di gruppo mirate;
- prevenire le conseguenze del prolungato isolamento, con particolare riferimento agli anziani che vivono soli in condizioni psichiche, fisiche e relazionali tali da non consentire l'attivazione autonoma di significativi rapporti interpersonali;
- offrire sostegno ai nuclei familiari in cui sia presente un componente anziano non autosufficiente, in particolar modo ai nuclei costituiti di soli anziani ed a quelli multiproblematici.

## LA STRUTTURA

Il Centro Diurno per anziani si sviluppa all'interno di "Casa Cassiano Tozzoli". La struttura è ubicata nel territorio del Comune di Imola, in via Venturini 16/E, in posizione centrale, attigua al parco dell'Osservanza.

Lo spazio adibito a Centro Diurno si sviluppa al piano terra e accoglie 20 posti in regime semi-residenziale.

Lo spazio è privo di barriere architettoniche che ostacolino la piena funzionalità degli spazi e la mobilità degli ospiti e si sviluppa nel seguente modo:

- n. 1 soggiorno-pranzo di 104 mq con accesso diretto sul giardino esterno;
- n. 1 guardiola per il personale con servizio igienico annesso;
- n. 1 bagno assistito;
- n. 1 servizio igienico comune;
- n. 2 stanze riposo;
- n. 1 spogliatoio per gli ospiti;
- n. 1 deposito per biancheria pulita.

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

- A. i servizi igienici sono dotati di campanelli di chiamata di allarme;
- B. la zona soggiorno è dotata di TV;
- C. lo spazio è climatizzato con possibilità di regolazione di temperatura e umidità;
- D. 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 quando quest'ultimo si allontana dagli spazi presidiati.

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

E' previsto un giardino Alzheimer condiviso con la parte residenziale della struttura.

## I SERVIZI

Il Centro Diurno Anziani "Cassiano Tozzoli" aperto dalle ore 8 alle ore 18,30 dal lunedì al sabato e 2 domeniche al mese, offre una pluralità di servizi con criteri organizzativi flessibili al fine di offrire risposte il più possibile personalizzate e diversificate, che vengono realizzati assicurando il rispetto dei requisiti e dei parametri socio-assistenziali e sanitari previsti dalla normativa regionale.

Tali parametri vengono aggiornati in base alla valutazione dei bisogni assistenziali degli ospiti.

Le figure professionali impegnate nell'attività assistenziale utilizzano protocolli assistenziali formalizzati.

L'assistenza è fornita nel pieno rispetto della dignità e dei bisogni dell'anziano ed è organizzata in base a un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), alla cui formulazione e realizzazione concorrono tutti gli operatori della struttura coinvolti nel caso, secondo le loro specifiche professionalità, nonché l'assistente sociale responsabile del caso. Il P.A.I. viene redatto per tutti gli ospiti di norma entro 20 giorni dall'ingresso ed aggiornato almeno ogni 5 mesi. L'anziano ospite, il familiare o il tutore legale vengono informati riguardo al contenuto del P.A.I., e nei casi in cui è utile, vengono consultati in fase di elaborazione per fornire indicazioni e suggerimenti. Il referente diretto per i familiari è la Referente del Centro

### **Servizi assistenziali**

All'interno del Centro Diurno "Cassiano Tozzoli", viene garantita un'assistenza socio sanitaria improntata sul rispetto delle normali esigenze di vita degli ospiti, sul principio di autodeterminazione individuale e sulla riservatezza personale. E' favorita la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione delle attività della vita comunitaria e i rapporti con la realtà territoriale circostante, con le associazioni di volontariato e le risorse sociali presenti, attivando occasioni e momenti di incontro, anche all'esterno delle strutture in cui si svolge il servizio.

Viene assicurata 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 al riposo pomeridiano
- igiene e cura della persona compreso bagno settimanale se previsto da P.A.I.
- aiuto nell'alimentazione
- somministrazione della terapia farmacologia
- eventuali medicazioni o altri interventi infermieristici
- attività di socializzazione e stimolazione cognitiva

L'anziano mantiene il proprio medico di medicina generale

Il Coordinatore coordina, indirizza e controlla le attività socio sanitarie, cura l'integrazione delle attività delle varie figure professionali che operano nel centro diurno e nella struttura, predispone i turni di lavoro ed i relativi piani delle attività, assicura l'approvvigionamento dei materiali necessari.

Tutto il personale partecipa agli incontri organizzati dal Coordinatore del Centro Diurno per programmare e verificare i piani di assistenza individuali.

Alle attività assistenziali quotidiane sopra descritte, vanno aggiunti altri servizi di assistenza specifica erogati all'interno del centro:

### **Servizi Alberghieri**

Nel Centro Diurno vengono assicurati tutti i servizi alberghieri finalizzati a garantire agli ospiti un adeguato benessere psico-fisico e confort 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. All'interno della struttura è comunque presente un locale cucina per lo smistamento dei pasti, la preparazione di merende e colazioni ed il lavaggio di piatti e stoviglie. Il menù, consultabile dagli anziani e dai visitatori, è vario ogni giorno e diversificato in base al ciclo delle stagioni e comprende ricette della tradizione locale. Ogni anziano può scegliere i piatti preferiti tra un'ampia scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico di medicina generale e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti.

Per favorire la trasparenza ed il monitoraggio del servizio è stata predisposta una apposita Carta dei servizi della Ristorazione.

Servizio Pulizia ambienti : Il servizio viene svolto da una ditta esterna in base ad un programma di attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e di tutti i locali di servizio. Il servizio viene svolto tutti i giorni e prevede più interventi nella giornata in quegli spazi comuni o servizi igienici utilizzati con maggior frequenza. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici, adeguata strumentazione e tiene conto delle esigenze di vita degli ospiti.

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

Servizio Trasporto:

Il trasporto viene assicurato dai familiari degli ospiti, o in caso di impossibilità da parte del familiare, dall'associazione di volontariato AUSER con automezzo dell'ASP.

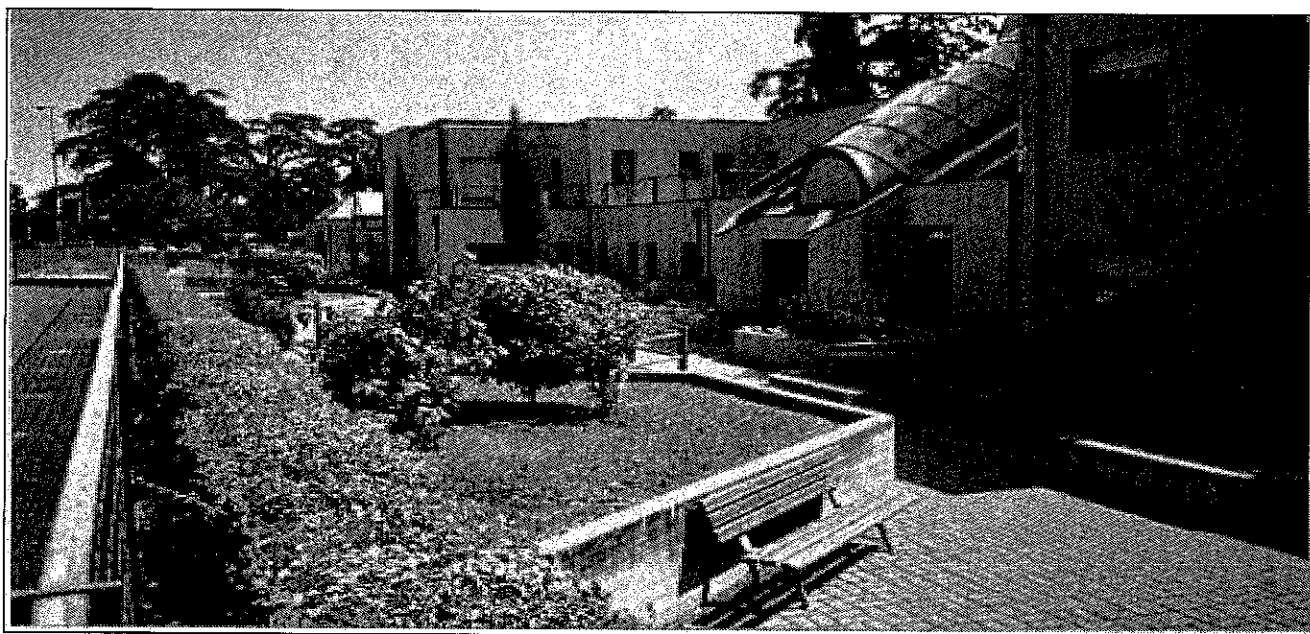
## INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di ospiti/familiari riguardo il servizio della struttura. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento
- Ogni anno il personale partecipa ad un programma di formazione permanente orientata alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza
- Il P.A.I. viene di norma elaborato entro 20 giorni dall'ingresso e aggiornato ogni 5 mesi e condiviso con i familiari degli anziani
- Il bagno agli ospiti viene effettuato su richiesta dell'anziano o del familiare in base al P.A.I.
- E' previsto un programma di animazione settimanale teso a facilitare l'attivazione di relazioni, o in altri casi ad agevolare la diminuzione di tensioni e stati di agitazione collegati a demenza di tipo Alzheimer, e un programma mensile di attività ricreative a livello di struttura. Tutte queste attività sono raccolte nella relazione annuale con allegate le schede di partecipazione alle attività più significative.
- E' previsto il coinvolgimento degli ospiti del Centro Diurno ai progetti di terapie non farmacologiche per la prevenzione e la cura delle problematiche e dei disturbi del comportamento, previsti nel nucleo alzheimer dedicato della CRA
- Per garantire un buon livello di integrazione con il territorio, ogni anno vengono organizzate in collaborazione con i volontari diverse attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.
- Il Coordinamento è a disposizione, anche su richiesta, per incontri individuali e collettivi con i familiari degli utenti.

## **CARTA DEI SERVIZI ACCREDITATI PER ANZIANI**

*Estratto dalla "Carta dei Servizi" dell'ASP Circondario Imolese  
approvata con deliberazione consiliare n.24 del 13/06/2013*

### **CASA RESIDENZA ANZIANI "FIORELLA BARONCINI"**



Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini"  
Via Montericco n.1 – Imola  
Centralino Tel. 0542.655911



## CASA RESIDENZA ANZIANI "FIORELLA BARONCINI"

### PRESENTAZIONE

La Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è una struttura residenziale di 70 posti di cui: n. 8 riservati a ricoveri temporanei e n.6/8 a persone con gravissime disabilità acquisite.

Il servizio è destinato ad accogliere, anziani non autosufficienti e gravissimi disabili che necessitano di un'elevata assistenza socio-sanitaria e sono impossibilitati temporaneamente o permanentemente ad essere assistiti nel proprio nucleo familiare.

Nell'ambito della rete dei servizi a favore delle persone anziane del Distretto Imolese, la Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è una struttura accreditata transitoriamente 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 Casa "Fiorella Baroncini" è stata attivata il 2 gennaio 1997.

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

### 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 due nuclei:

Nucleo piano terra n. 36 utenti.

Nucleo primo piano n. 34 utenti.

In entrambi i nuclei alcune stanze sono dedicate all'accoglienza di ospiti temporanei che vengono gestiti in stretta collaborazione con l'ospedale civile

di Imola.

A piano terra alcune stanze sono dedicate all'accoglienza di persone con gravissime disabilità acquisite. E' in fase di elaborazione, per questi utenti, la realizzazione di un progetto specifico che prevede personale socio-assistenziale dedicato ed adeguatamente formato.

Le camere, a due letti, sono complessivamente 35 e sono tutte con servizi igienici attrezzati annessi. In ogni piano sono presenti due stanze da pranzo e soggiorno e un bagno di piano attrezzato.

Gli spazi comuni sono in prevalenza al piano terra dove è collocata: una ampia sala polivalente, con angolo bar, biblioteca, e lo spazio destinato a funzioni religiose; una sala con un camino per l'animazione e le attività di gruppo, 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 ed agli uffici e portineria.

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.

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. 3 monta lettighe ;

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.

Gli ospiti, compatibilmente con le esigenze dei compagni di alloggio, possono arredare le camere assegnate con suppellettili di loro proprietà, televisori, radio, vasi di fiori 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'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 degli ospiti.

Le CRA Fiorella Baroncini e Cassiano Tozzoli sono collocate nel territorio di Imola e sono coordinate rispettivamente da **Maurizia Baraccani** e **Loredana Sonja Benvenuti**. La CRA di Medicina è ancora gestita insieme alla Cooperativa Ida Poli ed è coordinata da **Loredana Sonja Benvenuti**. Il Servizio Infermieristico è unico ed è coordinato da **Silvia Cornazzani**.

### 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 e/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.

alle persone con malattia Alzheimer o demenza.

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 20 giorni dall'ingresso ed aggiornato ogni 5 mesi. L'anziano ospite, il familiare o il tutore legale vengono informati riguardo al contenuto del P.A.I. e nei casi in cui è utile vengono consultati in fase di elaborazione per fornire indicazioni e suggerimenti. Il referente diretto per i familiari è la Responsabile delle attività assistenziali di Nucleo (R.A.A.).

I Servizi Assistenziali assicurati in struttura sono i seguenti: assistenza di base, assistenza infermieristica, assistenza medica, assistenza farmaceutica, 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 Coordinatore infermieristico e dalle Responsabili delle attività assistenziali di nucleo.

Alle attività assistenziali quotidiane di cui sopra, vanno aggiunti altri servizi di assistenza specifica erogati all'interno della casa:

Assistenza medico-specialista: il Medico di Medicina Generale può richiedere esami e consulenze specialistiche in base alle diverse necessità degli ospiti.

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

Assistenza religiosa: è assicurata nel rispetto della dignità e libertà personali. Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa all'interno della struttura.

Podologo: il servizio di podologia è presente in struttura di norma una volta al mese.

Parrucchiere: il servizio di parrucchiere e cure estetiche viene fornito all'interno dell'attività socio-assistenziale secondo la necessità valutate dal personale assistenziale.

## **Servizi Alberghieri**

Nella Casa Residenza Anziani vengono assicurati tutti i servizi alberghieri finalizzati a garantire agli ospiti un adeguato benessere psico-fisico e confort 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. 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 scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti.

Per favorire la trasparenza ed il monitoraggio del servizio è stata predisposta una apposita Carta dei servizi della Ristorazione

Servizio Pulizia ambienti: Il servizio viene svolto da una ditta esterna in base ad un programma di attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e di tutti i locali di servizio. Il servizio viene svolto tutti i giorni e sono previsti più interventi nella giornata negli spazi comuni o servizi igienici utilizzati con maggior frequenza. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici, adeguata strumentazione, e tiene conto delle esigenze di vita degli ospiti

Servizio Lavanderia: Il servizio è fornito da una cooperativa sociale che provvede al ritiro ed alla consegna della biancheria e del vestiario degli ospiti. Il tempo medio di consegna del vestiario è di circa 8 giorni dalla data del ritiro. Tutta la biancheria piana è fornita dalla struttura.

Servizio Guardaroba: Il servizio è svolto direttamente da personale ASP che opera all'interno della struttura. In integrazione col servizio lavanderia, si occupa del controllo e della consegna dell'abbigliamento agli ospiti. Il vestiario va fornito ed integrato a cura dell'anziano o suo familiare, in base a un elenco fornito dal servizio guardaroba.

Servizio Centralino Portineria: Il servizio è fornito da operatori dell'ASP che svolgono funzioni specifiche di portineria per la Casa Residenza Anziani e gli altri servizi presenti nell'area adiacente. 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. 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.

## **Servizi gestionali e di supporto**

Direzione e Amministrazione: le Casa Residenza Anziani sono gestite dall'ASP Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese. In caso di necessità di informazioni di tipo amministrativo gli utenti e/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 che 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.

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 Assistenziale sono: Operatore Socio Sanitario, Infermiere, Fisioterapista, Animatore, Medico, Responsabile Attività Assistenziali, Coordinatore. 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 anziano.

L' équipe composta da: Operatori Socio Sanitari, Infermieri, Medico di Medicina Generale, Psicologo, Fisioterapista, Animatore, 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.

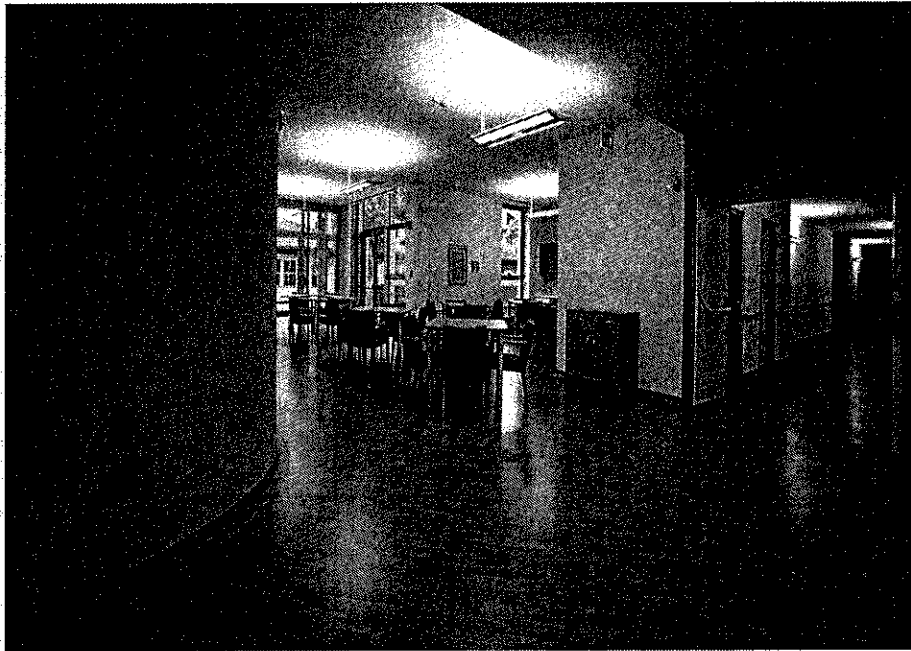
Strumenti utilizzati per favorire una metodologia del lavoro comune e appropriatezza degli interventi nel rispetto dei singoli PAI sono: la Consegna unica integrata tra i diversi operatori nel momento del cambio turno, le Riunioni periodiche di nucleo e di struttura e i gruppi tecnici di lavoro.

Tutti gli operatori sono poi inseriti in un Programma Annuale di Formazione ed Aggiornamento che li supporta nell'espletamento della loro attività ed in particolare fornisce loro strumenti di stimolo anche per la sperimentazione di nuove tecniche finalizzate prioritariamente all'assistenza.

## PARTECIPAZIONE E INCONTRI CON I FAMILIARI

Al fine di migliorare la qualità e la personalizzazione dell'assistenza è favorita la partecipazione del familiare o suo delegato nello svolgimento di alcune attività assistenziali, previo accordo con la R.A.A..

- La gestione della struttura è improntata al massimo del coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari; le azioni si svolgono su più livelli.
- All'ingresso dell'ospite viene consegnato al familiare di riferimento e/o all'ospite la Carta dei Servizi della struttura e vengono fornite tutte le indicazioni dei referenti della Casa residenza ai quali rivolgersi per le singole necessità. Viene inoltre sottoscritto congiuntamente un Contratto di Assistenza che esplicita e regola tutte le modalità inerenti il nuovo rapporto.
- In caso di necessità i familiari possono interpellare in qualsiasi momento la Responsabile di Nucleo e/o il Coordinatore di struttura e se lo richiedono sono ricevuti su appuntamento dalla Presidente dell'ASP.
- L'accesso alla struttura è libero per i familiari, i conoscenti e gli amici degli ospiti (nel pieno rispetto del diritto alla tranquillità ed alla privacy degli ospiti stessi) dalle h 8 alle h 19,50 per tutta la settimana e su richiesta anche durante le ore notturne.
- Al familiare di riferimento viene illustrato il P.A.I.
- I familiari inoltre possono collaborare attivamente alla realizzazione di alcune attività assistenziali, concordandole con la RAA 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 problemi assistenziali inerenti il singolo anziano o l'insieme degli ospiti della Casa.
- Al fine di favorire forme di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti all'interno della Casa Residenza, l'ASP incentiva il confronto con rappresentanti dei Sindacati dei Pensionati e delle Associazioni di Volontariato.
- 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.
- All'ingresso della struttura è stata collocata una *"Cassetta dei suggerimenti e segnalazioni"* con moduli già predisposti dove chiunque può dare indicazioni, suggerimenti, fare reclami o richieste.



### INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di ospiti/familiari riguardo il servizio della struttura. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento.
- Ogni anno il personale dipendente partecipa ad un programma di formazione permanente orientata alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.
- Il P.A.I. viene di norma elaborato entro 20 giorni dall'ingresso e aggiornato ogni 5 mesi e gli obiettivi vengono comunicati ai familiari .
- E' previsto un programma di animazione teso a facilitare l'attivazione di relazioni, o in altri casi ad agevolare la diminuzione di tensioni e stati di agitazione collegati a demenza di tipo Alzheimer. Le attività sono personalizzate e rendicontate nella relazione annuale con allegate le schede di partecipazione delle attività più significative.
- I famigliari vengono invitati a condividere momenti di festa con gli anziani residenti.
- Per garantire un buon livello di integrazione con il territorio, ogni anno vengono organizzate in collaborazione con i volontari diverse attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.
- La contenzione viene adottata esclusivamente dopo una attenta valutazione e di norma ha carattere di temporaneità.
- Viene garantita la continuità delle cure assistenziali ospedale – territorio.
- Il Coordinamento è a disposizione, anche su richiesta, per incontri individuali e collettivi con i familiari degli utenti.

## **CARTA DEI SERVIZI ACCREDITATI PER ANZIANI**

*Estratto dalla "Carta dei Servizi" dell'ASP Circondario Imolese  
approvata con deliberazione consiliare n.24 del 13/06/2013*

### **CASA RESIDENZA ANZIANI DI MEDICINA**



Casa Residenza Anziani di Medicina  
via Giuseppe Biagi n.1 - Medicina  
Centralino Tel. 0542.655911



## CASA RESIDENZA ANZIANI DI MEDICINA

### PRESENTAZIONE

La Casa Residenza Anziani di Medicina è una struttura residenziale di 57 posti letto che accoglie persone anziane non autosufficienti che necessitano di un'elevata assistenza socio-sanitaria e che sono impossibilitate a permanere nel proprio nucleo familiare.

Nell'ambito della rete dei servizi a favore delle persone anziane del Distretto Imolese, la Casa Residenza Anziani di Medicina è una struttura accreditata transitoriamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio sottoscritto dal Nuovo Circondario Imolese, dall'Azienda USL di Imola e dall'ASP Circondario Imolese insieme a Comunità Solidale in qualità di gestori del servizio.

La Casa Residenza Anziani di Medicina è stata attivata il 1 gennaio 1988.

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

### LA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani di Medicina è ubicata nella zona a sud del centro storico del paese in via Giuseppe Biagi n.1, in posizione attigua al Polo Sanitario e al Parco delle Mondine.

La Casa Residenza Anziani di Medicina è realizzata su un unico piano ed è organizzata in due nuclei rispettivamente di 28 e 29 posti letto. In entrambi i nuclei alcune stanze sono dedicate all'accoglienza di ospiti su posti non accreditati.

La dislocazione degli spazi di vita comune è prevista al centro dei nuclei residenziali, dove dall' ampia sala polivalente si può accedere direttamente al giardino della struttura.

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

- n. 13 camere a tre letti, e n. 9 camere a due letti: ogni coppia di camere è dotata di servizio igienico attrezzato;
- n. 2 bagni assistiti (uno per nucleo);
- n. 2 guardiole di nucleo con servizio igienico ;
- n. 1 zona pranzo
- n. 1 ampio soggiorno;
- n. 1 spazio destinato ad attività di gruppo e animazione.

Sono inoltre presenti altri locali destinati alle attività di servizio ed agli uffici e un adeguato parcheggio interno.

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 tutte dotate di antenna TV;
- la struttura è dotata di impianto di climatizzazione ;
- nel salone è presente un impianto di filodiffusione.

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.

Gli ospiti, compatibilmente con le esigenze dei compagni di alloggio, possono arredare le camere assegnate con suppellettili di loro proprietà, televisori, radio, vasi di fiori 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'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 degli ospiti.

Le CRA Fiorella Baroncini e Cassiano Tozzoli sono collocate nel territorio di Imola e sono coordinate rispettivamente da **Maurizia Baraccani** e **Loredana Sonja Benvenuti**. La CRA di Medicina è ancora gestita insieme alla Cooperativa Ida Poli ed è coordinata da **Loredana Sonja Benvenuti**. Il Servizio Infermieristico è unico ed è coordinato da **Silvia Cornazzani**.

### 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 e/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.

alle persone con malattia Alzheimer o demenza.

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 20 giorni dall'ingresso ed aggiornato ogni 5 mesi. L'anziano ospite, il familiare o il tutore legale vengono informati riguardo al contenuto del P.A.I. e nei casi in cui è utile vengono consultati in fase di elaborazione per fornire indicazioni e suggerimenti. Il referente diretto per i familiari è la Responsabile delle attività assistenziali di Nucleo (R.A.A.).

I Servizi Assistenziali assicurati in struttura sono i seguenti: assistenza di base, assistenza infermieristica, assistenza medica, assistenza farmaceutica, 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 Coordinatore infermieristico e dalle Responsabili delle attività assistenziali di nucleo.

Alle attività assistenziali quotidiane di cui sopra, vanno aggiunti altri servizi di assistenza specifica erogati all'interno della casa:

Assistenza medico-specialista: il Medico di Medicina Generale può richiedere esami e consulenze specialistiche in base alle diverse necessità degli ospiti.

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

Assistenza religiosa: è assicurata nel rispetto della dignità e libertà personali. Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa all'interno della struttura.

Podologo: il servizio di podologia è presente in struttura di norma una volta al mese.

Parrucchiere: il servizio di parrucchiere e cure estetiche viene fornito all'interno dell'attività socio-assistenziale secondo la necessità valutate dal personale assistenziale.

## **Servizi Alberghieri**

Nella Casa Residenza Anziani vengono assicurati tutti i servizi alberghieri finalizzati a garantire agli ospiti un adeguato benessere psico-fisico e confort 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. 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 scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti.

Per favorire la trasparenza ed il monitoraggio del servizio è stata predisposta una apposita Carta dei servizi della Ristorazione

Servizio Pulizia ambienti: Il servizio viene svolto da una ditta esterna in base ad un programma di attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e di tutti i locali di servizio. Il servizio viene svolto tutti i giorni e sono previsti più interventi nella giornata negli spazi comuni o servizi igienici utilizzati con maggior frequenza. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici, adeguata strumentazione, e tiene conto delle esigenze di vita degli ospiti

Servizio Lavanderia: Il servizio è fornito da una cooperativa sociale che provvede al ritiro ed alla consegna della biancheria e del vestiario degli ospiti. Il tempo medio di consegna del vestiario è di circa 8 giorni dalla data del ritiro. Tutta la biancheria piana è fornita dalla struttura.

Servizio Guardaroba: Il servizio è svolto direttamente da personale ASP che opera all'interno della struttura. In integrazione col servizio lavanderia, si occupa del controllo e della consegna dell'abbigliamento agli ospiti. Il vestiario va fornito ed integrato a cura dell'anziano o suo familiare, in base a un elenco fornito dal servizio guardaroba.

Servizio Centralino Portineria: Il servizio è fornito da operatori dell'ASP che svolgono funzioni specifiche di portineria per la Casa Residenza Anziani e gli altri servizi presenti nell'area adiacente. 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. 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.

## **Servizi gestionali e di supporto**

Direzione e Amministrazione: le Casa Residenza Anziani sono gestite dall'ASP Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese. In caso di necessità di informazioni di tipo amministrativo gli utenti e/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 che 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.

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 Assistenziale sono: Operatore Socio Sanitario, Infermiere, Fisioterapista, Animatore, Medico, Responsabile Attività Assistenziali, Coordinatore. 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 anziano.

L' équipe composta da: Operatori Socio Sanitari, Infermieri, Medico di Medicina Generale, Psicologo, Fisioterapista, Animatore, 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 PAI sono: la Consegna unica integrata tra i diversi operatori nel momento del cambio turno, le Riunioni periodiche di nucleo e di struttura e i gruppi tecnici di lavoro.

Tutti gli operatori sono poi inseriti in un Programma Annuale di Formazione ed Aggiornamento che li supporta nell'espletamento della loro attività ed in particolare fornisce loro strumenti di stimolo anche per la sperimentazione di nuove tecniche finalizzate prioritariamente all'assistenza.

## PARTECIPAZIONE E INCONTRI CON I FAMILIARI

Al fine di migliorare la qualità e la personalizzazione dell'assistenza è favorita la partecipazione del familiare o suo delegato nello svolgimento di alcune attività assistenziali, previo accordo con la R.A.A..

- La gestione della struttura è improntata al massimo del coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari; le azioni si svolgono su più livelli.
- All'ingresso dell'ospite viene consegnato al familiare di riferimento e/o all'ospite la Carta dei Servizi della struttura e vengono fornite tutte le indicazioni dei referenti della Casa residenza ai quali rivolgersi per le singole necessità. Viene inoltre sottoscritto congiuntamente un Contratto di Assistenza che esplicita e regola tutte le modalità inerenti il nuovo rapporto.
- In caso di necessità i familiari possono interpellare in qualsiasi momento la Responsabile di Nucleo e/o il Coordinatore di struttura e se lo richiedono sono ricevuti su appuntamento dalla Presidente dell'ASP.
- L'accesso alla struttura è libero per i familiari, i conoscenti e gli amici degli ospiti (nel pieno rispetto del diritto alla tranquillità ed alla privacy degli ospiti stessi) dalle h 8 alle h 19,50 per tutta la settimana e su richiesta anche durante le ore notturne.
- Al familiare di riferimento viene illustrato il P.A.I.
- I familiari inoltre possono collaborare attivamente alla realizzazione di alcune attività assistenziali, concordandole con la RAA 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 problemi assistenziali inerenti il singolo anziano o l'insieme degli ospiti della Casa.
- Al fine di favorire forme di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti all'interno della Casa Residenza, l'ASP incentiva il confronto con rappresentanti dei Sindacati dei Pensionati e delle Associazioni di Volontariato.
- 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.
- All'ingresso della struttura è stata collocata una "*Cassetta dei suggerimenti e segnalazioni*" con moduli già predisposti dove chiunque può dare indicazioni, suggerimenti, fare reclami o richieste.



#### INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di ospiti/familiari riguardo il servizio della struttura. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento.
- Ogni anno il personale dipendente partecipa ad un programma di formazione permanente orientata alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.
- Il P.A.I. viene di norma elaborato entro 20 giorni dall'ingresso e aggiornato ogni 5 mesi e gli obiettivi vengono comunicati ai familiari .
- E' previsto un programma di animazione teso a facilitare l'attivazione di relazioni, o in altri casi ad agevolare la diminuzione di tensioni e stati di agitazione collegati a demenza di tipo Alzheimer. Le attività sono personalizzate e rendicontate nella relazione annuale con allegate le schede di partecipazione delle attività più significative.
- I famigliari vengono invitati a condividere momenti di festa con gli anziani residenti.
- Per garantire un buon livello di integrazione con il territorio, ogni anno vengono organizzate in collaborazione con i volontari diverse attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.
- La contenzione viene adottata esclusivamente dopo una attenta valutazione e di norma ha carattere di temporaneità.
- Viene garantita la continuità delle cure assistenziali ospedale – territorio.
- Il Coordinamento è a disposizione, anche su richiesta, per incontri individuali e collettivi con i familiari degli utenti.