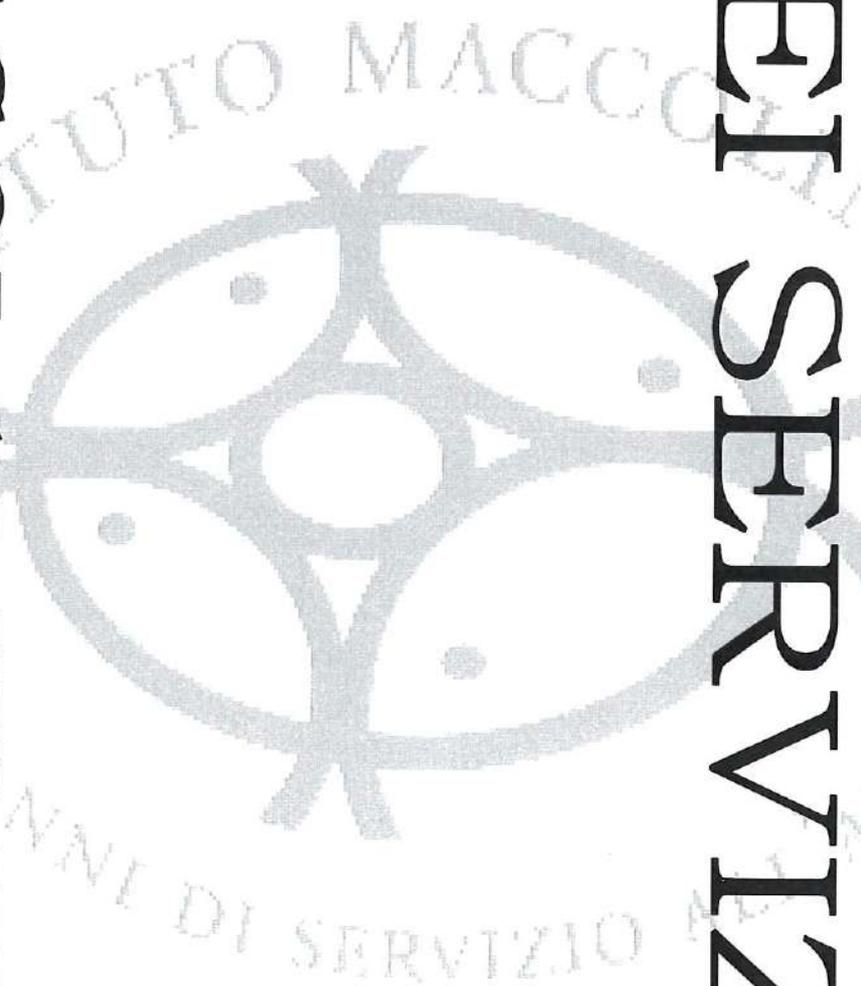


ISTITUTO MACCOLINI

**CRA – CASA RESIDENZA PER ANZIANI
NON AUTOSUFFICIENTI
(Casa protetta – RSA)
RIMINI**

**CARTA
DEI SERVIZI
REGOLAMENTO**



CONGREG. SUORE DI CARITA' DELLE SS. B. CAPITANIO E V. GEROSA

SCOPO E FINALITA'

1.1. Storia e Mission

L'Istituto Maccolini nasce il 15 ottobre 1900. Sin dai primi anni ha perseguito la finalità di offrire ospitalità a signore anziane che, per loro scelta o per richiesta dei familiari, preferiscano avere servizi collettivi, o che, per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedano garanzia di protezione e assistenza nell'arco delle 24 ore.

Situata nel centro storico di Rimini in via D'Azeglio 5, nei pressi di P.zza Cavour e P.zza Malatesta, la casa è organizzata in cinque reparti disposti su tre piani, a servizio degli ospiti, che usufruiscono inoltre di soggiorni, sale comuni, ampia palestra, della Chiesa ad accesso esterno ed interno, di ampi balconi e terrazze, sui quali si affaccia la maggior parte delle stanze.

La struttura è dotata di due bellissimi giardini interni, che favoriscono alle signore l'occasione di passeggiare, di sostare e di occupare il tempo libero in conversazione, lettura, gioco e lavoro, e con l'arrivo della stagione temperata offrono opportunità di godere di luce, verde e socializzazione. Gli ingressi conducono al giardino.

Dei cinque reparti, tre costituiscono casa di Riposo, per 91 posti letto, e due costituiscono Casa Residenza per anziani non Autosufficienti, per 50 posti letto, destinati ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato.

Infatti, dal 1993 il piano terra dell'Istituto Maccolini è stato autorizzato a Casa Protetta, convenzionata con l'A.U.S.L. di Rimini, ed accoglie 22 ospiti non autosufficienti.

E nel 2010, con un ulteriore impegno di responsabilità e di passione, parte del primo piano dell'Istituto Maccolini e l'intero Palazzo Brunelli confinante hanno dato vita al nuovo reparto di Casa Residenza per anziani non Autosufficienti (ex Residenza Sanitaria

Assistenziale), convenzionato con l'A.U.S.L. della Romagna per accogliere 27 ospiti non autosufficienti.

Oggi i due reparti convenzionati (ex casa Protetta ed ex RSA) costituiscono insieme Casa Residenza per Anziani Non Autosufficienti, accreditata in base alla normativa vigente. Nell'attuale Sistema Sanitario italiano l'accreditamento delle strutture sanitarie rappresenta il presupposto indispensabile perché una struttura sanitaria possa divenire erogatore effettivo di prestazioni remunerate o rese per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

Tutto il personale sanitario, gli operatori socio-sanitari ed il personale specializzato sono qualificati ed hanno conseguito titoli riconosciuti e certificati in base ai requisiti standard regionali e alle normative nazionali.

All'interno di questo sistema, in armonia e quale manifestazione del Carisma delle Fondatrici della Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitanio e V. Gerosa dette di Maria Bambina, si realizza una continua attenzione all'aiuto e all'assistenza alle categorie sociali più deboli, amando e servendo in ciascuno Cristo Crocifisso e Risorto, promuovendo la centralità della persona e dedicando particolare vicinanza e consolazione a chi soffre.

Le suore e gli operatori sono dediti nel valorizzare ogni singola persona con particolare attenzione al mantenimento delle autonomie e delle abilità, offrendo opportunità di miglior salute sempre più mirate, promuovendo, dove è possibile, le trame dei rapporti personali più significativi con le proprie famiglie e con persone care.

Questa impostazione è di carattere familiare e tiene conto sia dei rapporti affettivi, sia della stimolazione di tutte le capacità sensoriali, motorie, cognitive e comunicative. Inoltre promuove attività di supporto sociale ed educativo e la supervisione delle dinamiche relazionali in collaborazione e in rete con i servizi socio-sanitari del territorio.

Gli ospiti possono trovare in questa casa le condizioni opportune per soddisfare in libertà le proprie esigenze religiose.

2.1 La Direzione

La Direzione, animata dal Carisma di Carità delle Sante B. Capitanio e V. Gerosa, ritiene suo compito prioritario prendersi cura delle singole persone, con particolare attenzione alle più fragili.

La sensibilizzazione e formazione degli operatori socio-sanitari e di tutto il personale sanitario, dei tirocinanti, dei volontari, è continuamente orientata a sviluppare uno sguardo di grande rispetto ed attenzione verso l'unicità della persona.

La Direzione è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per quanto può contribuire al senso di sicurezza, al benessere e alla serenità degli ospiti stessi. A tale scopo presta particolare attenzione a instaurare relazioni significative e a procurare momenti di animazione culturali, religiosi e ricreativi.

CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CONTRATTI DI SERVIZIO E CRITERI D'ACCESSO

3.1. Le Case-residenza per anziani

Le Case-residenze per Anziani accolgono persone ultrasessantacinquenni in condizione di non autosufficienza non più assistibili al proprio domicilio per problematiche di tipo assistenziale, sanitario o sociale.

3.1.1. Casa-residenza per anziani non autosufficienti (Casa protetta-RSA)

La Casa-residenza per anziani non autosufficienti è la denominazione adottata dalla DGR ER n°514/2009 per identificare ed unificare le precedenti tipologie "Casa protetta" e "RSA": si tratta pertanto di una struttura residenziale socio-assistenziale a rilievo sanitario che accoglie anziani – anche affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui – in condizioni di non autosufficienza caratterizzata da problematiche di diversa intensità legate a bisogni di natura assistenziale, sanitaria, socio-relazionale o ad alterazioni comportamentali conseguenti a

deterioramento cognitivo, tali da non consentirne un'adeguata assistenza a domicilio, ma che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, se non in emergenza.

La Casa-residenza fornisce agli anziani prestazioni di tipo:

- assistenziale (assistenza tutelare e di base),
- sanitario (assistenza medica e infermieristica),
- socio-riabilitativo (riabilitazione motoria, stimolazione funzionale e cognitiva, relazione animativa),
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, ecc).

I servizi sono erogati da équipes formate da diverse figure professionali che operano in modo integrato.

3.2. Rapporti con Azienda USL della Romagna e col Comune di Rimini

3.2.1. Le strutture CRA convenzionate/accreditate

L'Istituto Maccolini ha stipulato apposito contratto di servizio con l'AUSL della Romagna Distretto di Rimini, nel quale atto si definisce, in ottemperanza a quanto disposto dalle normative regionali:

- il numero dei posti letto convenzionati/accreditati;
- i livelli assistenziali da garantire nel corso dell'anno relativi al monte ore delle figure professionali sanitarie e socio-assistenziali;
- le procedure assistenziali e sanitarie da adottare all'interno delle strutture;
- i costi delle rette;
- le modalità specifiche di controllo della qualità del servizio e del rispetto degli standard previsti anche attraverso visite periodiche alle strutture da parte di apposite commissioni;
- il rispetto delle normative;
- i criteri per l'ammissione dei cittadini al servizio.

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 la quota socio-assistenziale o parte di essa, secondo la tipologia dell'inserimento. La quota giornaliera a carico dell'utente/famiglia può essere integrata parzialmente o totalmente dal

Comune ove questo ha la residenza, in base al reddito dell'anziano e dei familiari obbligati a norma di legge.

3.3. Accesso alle strutture protette convenzionate

3.3.1. Criteri di ammissione

Possono accedere alle Case-residenze per anziani non autosufficienti convenzionate/accreditate anziani di età superiore ai 65 anni con valutazione di non autosufficienza e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti nel distretto sanitario dell'Ausl di Rimini per le quali non sia possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale. La valutazione delle condizioni per l'accesso alle strutture CRA viene effettuata ai sensi della L.R. 5/94 da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) composta da un Medico geriatra, un Infermiere e un Assistente sociale.

3.3.2. Percorso d'accesso

1) L'utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia si rivolge al Servizio sociale territoriale del Quartiere di residenza. Il Servizio sociale 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 Territoriale (UVGT) la quale definisce l'inserimento nella graduatoria che darà l'accesso alle strutture ad alta intensità assistenziale (seguite dall'UVG) o a bassa intensità assistenziale (seguite dal Modulo Strutture del Comune di Rimini).

STAFF MULTIDISCIPLINARE E METODOLOGIA DI LAVORO

4.1. Principali figure professionali operanti in struttura

Le figure professionali impegnate nell'erogazione del servizio assistenziale e sanitario sono le seguenti:

- Coordinatore responsabile,
- Medico di Medicina Generale di Struttura,
- Psicologo,
- Responsabile Attività Sanitarie - RAS,

- Responsabile delle attività assistenziali – RAA,
- Infermiere – IP,
- Operatore socio sanitario – OSS,
- Fisioterapista,
- Animatore.

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

4.1.2. Metodologia del lavoro multidisciplinare

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione per ogni anziano di un Piano di assistenza individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il PAI é dunque lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio, declinata nello specifico degli interventi rivolti a ciascun anziano e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura. La stesura e realizzazione del PAI vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua interezza ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

Le figure professionali coinvolte nel processo di elaborazione del Piano di assistenza individualizzato si riuniscono sistematicamente per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona, con il coinvolgimento della persona stessa e dei suoi familiari, per determinare specifici obiettivi e interventi all'interno di un "progetto di vita" finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere compatibile con le condizioni dell'anziano e il più aderente alle sue capacità e abitudini.

4.1.3. Il coinvolgimento della persona anziana

Particolare attenzione alla relazione, da parte di tutto il personale sanitario, assistenziale, amministrativo e ausiliario dell'Istituto Maccolini, nei confronti della persona anziana, è data quale condizione

imprescindibile per il benessere della persona, ed è fondata sul reciproco riconoscimento come persone, uomini e donne soggetti di diritti e di doveri, portatori di esigenze culturali e religiose. Un aspetto importante è costituito dalla personalizzazione degli interventi e dal coinvolgimento dell'anziano, in relazione alle sue possibilità psicofisiche, per favorire la sua partecipazione alle scelte che lo riguardano, attraverso l'ascolto dei bisogni (da quelli di base e di sicurezza, a quelli affettivi e di realizzazione personale) e attraverso il coinvolgimento attivo, secondo le sue possibilità, nella definizione delle azioni e del progetto assistenziale che lo riguardano.

4.2. Articolazione dei posti ed organizzazione per nuclei

La Casa-residenza per anziani non autosufficienti dispone complessivamente di 50 posti letto, di cui 49 convenzionati/accreditati con l'Azienda USL di Rimini.

Gli anziani della Casa-residenza sono accolti all'interno di due nuclei: il nucleo è definito come un insieme di anziani che viene assistito da un gruppo stabile di Assistenti, di Operatori Socio Sanitari e coordinato da una figura di responsabile: il Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA).

Il nucleo è una forma di organizzazione che è stata introdotta per favorire un rapporto assistenziale il più possibile continuo e personalizzato nei confronti degli anziani, soprattutto in alcune attività assistenziali svolte in particolari momenti della giornata (igiene del mattino e alzata, bagni, pasti, messe a letto, ecc.)

Il nucleo, oltre che proprio personale assistenziale ed infermieristico, ha anche specifici spazi dedicati: la sala da pranzo, il soggiorno, la sala animazione ed è dotato di proprie attrezzature.

Nell'evolversi delle condizioni psicofisiche degli anziani ospitati è possibile che si effettuino cambiamenti di posto letto finalizzati a una migliore risposta assistenziale e sanitaria ai bisogni dell'utente. Anche in questo caso è l'équipe multidisciplinare a valutare la destinazione più adeguata all'interno del nucleo.

E' possibile e molto gradita la personalizzazione della camera con piccoli elementi di arredo e ornamento (quadri, fotografie, ecc.) con il vincolo del rispetto degli eventuali compagni di camera, delle esigenze

assistenziali e sanitarie del personale e delle norme di Legge in materia di Sicurezza.

I due nuclei della Casa-residenza per anziani non autosufficienti sono:

- NUCLEO ex Casa protetta “**Maria Bambina**” 22 posti;

4 camere singole con bagno,

4 camere doppie con bagno,

2 camere triple con due bagni,

1 camera quadrupla con due bagni.

Tutte le camere sono dotate di allacciamento TV e di sistema di climatizzazione, così come la sala comune e quella da pranzo.

- NUCLEO ex R.S.A. “**Don Angelo Bosio**” 28 posti, di cui 27 convenzionati;

6 camere singole con bagno,

11 camere doppie con bagno,

Tutte le camere sono dotate di TV e l'intero reparto è dotato di sistema di climatizzazione con regolazione indipendente della temperatura all'interno di ogni camera, e sistema di ricircolo e ricambio automatico dell'aria.

4.3. Modalità di ammissione/dimissione dal servizio – Retta e costi aggiuntivi

4.3.1. Ammissione ai posti di Casa-residenza per anziani non autosufficienti

L'accesso ai posti di Casa-residenza per anziani non autosufficienti è regolamentato dall'UVG dell'Ausl della Romagna Distretto di Rimini per il nucleo ad alta intensità assistenziale e dal Modulo Strutture del Comune di Rimini per il nucleo a bassa intensità assistenziale.

Gli enti preposti, non appena vi è la disponibilità di un posto, contattano il primo utente della graduatoria per programmare l'ingresso.

L'inserimento nel servizio è preceduto da un colloquio con i familiari finalizzato ad acquisire le informazioni necessarie per la definizione di un primo progetto d'intervento socio-sanitario e per acquisire la cartella sanitaria.

Per l'anziano che accede alla Casa-residenza per anziani non autosufficienti a titolo definitivo viene valutata insieme alla Struttura

la opportunità di mantenere o variare il proprio medico di medicina generale.

Tutta la documentazione, che può essere prodotta in originale o in fotocopia, sarà conservata a cura dell'amministrazione della struttura.

Verranno inoltre richieste:

- la sottoscrizione di un modulo di accettazione della Carta dei servizi;
- la sottoscrizione facoltativa di alcuni moduli (autorizzazione alle uscite, alle riprese fotografiche, alla fruizione di prestazioni accessorie ecc.).

L'accompagnamento in struttura per l'inserimento è a carico dell'anziano o dei suoi familiari.

La documentazione da produrre all'ingresso è la seguente:

- a. scheda di accoglimento- scheda accettazione cambio camera,
- b. fotocopia codice fiscale – Carta d'identità,
- c. certificato di residenza,
- d. tessera sanitaria europea,
- e. invalidità civile, se posseduta,
- f. esenzione ticket,
- g. documentazione sanitaria,
- h. prescrizione medica delle terapie in corso,
- i. farmaci in uso (posologia e orari),
- j. certificato medico di assenza di malattie contagiose,
- k. eventuale documentazione relativa all'amministrazione di sostegno;
- l. eventuale documentazione di affiancamento badante.

4.3.2. Dimissioni

La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite;
- decesso;
- dimissione richiesta dall'AUSL per trasferimento in altra struttura;
- dimissione disposta con preavviso da parte della direzione a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nella struttura;
- scadenza dei termini per gli anziani con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione la struttura restituirà tutti i documenti dell'anziano che siano stati prodotti in originale (carta d'identità, tesserino sanitario, ecc).

Al verificarsi del decesso dell'anziano rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure del caso la Direzione della struttura opererà nelle forme previste dalla normativa vigente.

Il servizio di onoranze funebri sarà attivato dalla Direzione della struttura, in collaborazione con l'Assistente sociale responsabile del caso, unicamente per gli anziani che non hanno familiari diretti.

Sarà inoltre cura dei familiari provvedere al tempestivo sgombero della camera dagli effetti personali dell'anziano e accordarsi con il fisioterapista per la restituzione all'Ufficio Protesi-Azienda USL degli eventuali ausili da esso forniti.

4.3.3. Retta e costi aggiuntivi

L'importo della retta, determinato nel rispetto della normativa regionale in materia, comprende tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie ed alberghiere descritte nel presente atto.

Sono escluse dall'importo della retta, e a carico dell'utente, le spese relative a:

- a) acquisto della biancheria personale;
- b) ticket, onorari, spese farmaceutiche, compensi dovuti dall'utente a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura e dall'Azienda USL;
- c) eventuali protesi e ausili personalizzati (esclusi letti, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori, carrozzine e ausili posturali e per la mobilità attiva dispensati dal SSN).
- d) il servizio di podologia;
- e) assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.).

Si evidenzia pertanto che in caso di ricovero ospedaliero l'assistenza e l'affiancamento del paziente in ospedale esce dalla presa in carico della struttura e diviene a carico dei familiari.

Con il sistema di accreditamento in caso di assenza saranno applicate le decurtazioni previste dalla normativa regionale in materia.

4.4. Caratteristiche del servizio sanitario e socio-assistenziale

I servizi di seguito descritti vengono erogati da un'equipe di figure professionali il cui numero e il relativo monte ore complessivo è fissato nell'ambito della convenzione/contratto di servizio con l'Azienda USL della Romagna, Distretto di Rimini.

4.4.1. Assistenza medica e medico-specialistica

Il Medico di struttura svolge assistenza medica di diagnosi e cura secondo le indicazioni di cui all'allegato 1 della DGR 1378/1999.

L'attività medica di diagnosi e cura nelle strutture residenziali consiste in:

- a) assicurare l'attività all'interno della struttura residenziale con un numero di accessi settimanali adeguato al case mix degli ospiti, da concordare con il coordinatore della struttura residenziale. Nelle RSA è comunque necessario assicurare almeno sei accessi settimanali;
- b) assicurare le visite richieste in via d'urgenza tra le 8 e le 20 nei giorni feriali nella stessa giornata della richiesta, anche al di fuori degli accessi previsti;
- c) assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero dell'anziano;
- d) assumere la responsabilità complessiva in ordine alla tutela della salute degli anziani ospiti che si estrinseca in compiti diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi e di educazione sanitaria;
- e) partecipare agli incontri con gli altri operatori della struttura residenziale al fine di assicurare la valutazione multidimensionale dell'anziano, programmare, attuare e verificare i piani individuali di assistenza con l'equipe multiprofessionale;
- f) partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, nell'ambito dei programmi promossi dal Servizio Assistenza Anziani;
- g) partecipare agli incontri periodici per la verifica dei programmi di attività dell'intera struttura;
- h) partecipare all'attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei familiari degli anziani ospiti.

In esecuzione della DGR 1378/1999 e successive modificazioni ed integrazioni, vengono effettuate le consulenze specialistiche relativamente alla Fisiatria, alla Geriatria ed altre branche specialistiche, peculiari per territorio, mediante visita concordata con il medico di diagnosi e cura presso l'ambulatorio specialistico, o presso la struttura, previa richiesta da parte dello stesso medico di struttura.

Per la nutrizione artificiale l'intervento specialistico è assicurato dai medici del team nutrizionale territoriale dell'Azienda USL secondo le procedure di attivazione e di intervento indicate nell'apposita procedura aziendale in vigore.

Quanto all'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate in ambito territoriale o ospedaliero, il soggetto gestore può avvalersi delle modalità di semplificazione e facilitazione delle prenotazioni disponibili (quali FARMACUP, CUPTTEL), secondo modalità concordate con l'Azienda Usl.

4.4.2. Assistenza infermieristica

L'infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli ospiti in relazione agli aspetti dell'assistenza generale infermieristica. In particolare garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche e la segnalazione al Responsabile infermieristico e al Medico di variazioni nello stato di salute degli ospiti. È tenuto al rispetto delle procedure, degli specifici protocolli previsti e alla corretta gestione degli strumenti informativi.

L'assistenza infermieristica viene garantita attraverso un'équipe formata da un Responsabile Attività Sanitarie (RAS) e da un gruppo di infermieri professionali che operano garantendo la presenza sulle 24 ore.

Il RAS indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo infermieristico, programma le visite, coadiuva il Medico e garantisce una corretta compilazione e tenuta della documentazione sanitaria di competenza. E' responsabile della gestione del magazzino farmaci e dell'applicazione delle procedure sanitarie previste. Poiché su questa figura convergono tutte le segnalazioni sanitarie relative agli ospiti, è il referente a cui rivolgersi per le informazioni del caso.

4.4.3. Assistenza riabilitativa

L'assistenza riabilitativa viene erogata attraverso la figura del Fisioterapista: questi è un professionista dell'area sanitaria che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della psicomotricità; il Fisioterapista elabora, in accordo col Medico Fisiatra e/o Geriatra, la definizione del programma di riabilitazione, svolge attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. L'assistenza riabilitativa comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo.

I trattamenti riabilitativi sono programmati su prescrizione formulata dal Fisiatra e/o Geriatra in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può eventualmente trarre dagli interventi. La valutazione del Medico seleziona quindi l'ambito di intervento del Fisioterapista rispetto all'insieme degli anziani inseriti in struttura e ne delinea obiettivi e interventi, che sono recepiti nell'ambito del Piano di assistenza individualizzato dell'anziano.

4.4.4. Assistenza di base.

Il servizio, orientato a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente favorendone giorno per giorno il benessere e l'autonomia, è attuato da Operatori socio-sanitario qualificati con specifico titolo professionale.

Il loro compito è quello di essere accanto all'ospite nel quotidiano, operare e garantire un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività di cura della persona (ad esempio igiene personale, assunzione dei pasti ecc), promuovere le capacità e l'autodeterminazione. All'interno di ogni nucleo collaborano ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue e al recupero funzionale, realizzano attività di animazione e socializzazione coi singoli e col gruppo di ospiti, attivano relazioni di aiuto con l'utente e la famiglia.

Partecipano inoltre alla corretta registrazione e compilazione degli strumenti informativi di propria competenza.

Ogni nucleo è coordinato da un Responsabile delle attività assistenziali (RAA), cui competono l'organizzazione e l'indirizzo metodologico e operativo degli assistenti. Il RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri. E' il riferimento per tutte le notizie relative all'accudimento degli ospiti e la figura a cui rivolgersi preferibilmente per le informazioni di carattere assistenziale.

4.4.5. Attività di animazione

L'Animatore è la figura professionale che, all'interno dell'équipe, svolge un'attività finalizzata alla promozione dei processi di partecipazione e inserimento degli utenti nel contesto sociale. L'Animatore pianifica e attua, in modo espressivo, creativo e comunicativo, attività di tipo culturale, di intrattenimento, di orientamento, a livello individuale e di gruppo. Nello specifico l'Animatore opera per conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o recupero dell'identità personale; aiutare a scoprire nuove capacità e abilità sopite o dimenticate; stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia in se stessi e nei confronti degli altri.

4.4.6. Servizio di podologia

Il servizio di podologia viene erogato in struttura da professionisti in possesso di diploma di laurea in podologia. Viene garantita una presenza in struttura sulla base del bisogno. Anche l'accesso a questo servizio viene concordato con il RAA del nucleo e il costo non è compreso nella retta.

4.4.7. Servizio di trasporto

I trasporti sanitari degli anziani non autosufficienti inseriti presso il servizio sono assicurati dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati di anziani ospitati nelle strutture residenziali, allettati o non

trasportabili con mezzi ordinari, certificati dal medico della struttura socio sanitaria, secondo quanto definito dalla normativa vigente. L'Azienda USL assicura, altresì, il trasporto degli utenti da una struttura accreditata ad un'altra accreditata, esclusivamente per motivi clinico-sanitari.

L'Azienda USL sostiene direttamente i costi solo per i trasporti sanitari sopramenzionati resi in favore degli ospiti di cui sopra.

La struttura si impegna a sottoscrivere annualmente accordi con enti ed organizzazioni del volontariato in modo da rinnovare una loro disponibilità per la realizzazione di trasporto sociale, i cui costi sono a carico dell'utente.

REGOLE E SERVIZI IN COMUNE A TUTTI I NUCLEI DELL'ISTITUTO MACCOLINI

5.1 Ruolo e coinvolgimento dei familiari

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'équipe della struttura perché il familiare é parte integrante della storia dell'anziano: l'ospite generalmente entra in struttura insieme ai suoi familiari e questi rivestono un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare la qualità della relazione e della cura.

Per questo l'équipe dell'Istituto Maccolini ritiene non sia sufficiente assolvere al dovere dell'informazione e della condivisione rispetto alle decisioni assistenziali ma intende promuovere un percorso che approdi a una vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'anziano.

I familiari possono altresì intervenire in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio aiuto nell'assunzione del pasto, accompagnamento a visite, gite, ecc. Questo aspetto è di grande valore in una prospettiva d'integrazione delle risorse del servizio e condivisione con l'équipe del percorso di cura nei confronti dell'anziano: in considerazione di questi elementi é perciò indispensabile che tutti gli interventi siano concordati con lo staff e

comunicati agli operatori, per dare loro modo di effettuare eventuali registrazioni sugli appositi strumenti informativi (inappetenza durante il pasto, ecc).

E' opportuno, viceversa, astenersi da qualunque tipo di intervento rivolto agli altri anziani ospiti del servizio, rivolgendosi nel caso agli operatori.

Si evidenzia che l'Istituto Maccolini assume responsabilità esclusivamente per le funzioni e le azioni assistenziali e sanitarie di propria competenza e svolte direttamente dal personale della struttura.

5.1.2 Questionario di gradimento

Oltre a momenti informali di ascolto e partecipazione dei familiari nel confronto quotidiano con gli operatori di reparto, e al coinvolgimento nella redazione del PAI, i familiari, a dicembre di ogni anno, sono invitati ad esprimere il proprio gradimento sugli aspetti più significativi dell'intervento sanitario, dell'assistenza e della cura dell'ospite, nonché sugli aspetti alberghieri, in forma anonima, o se si preferisca in forma palese, attraverso apposito questionario di gradimento.

Tale questionario di gradimento viene consegnato sia ai familiari degli ospiti presenti in struttura da più di sei mesi, sia agli utenti che siano validamente in grado di esprimere attraverso di esso la propria valutazione e le proprie osservazioni sulla propria esperienza e sul servizio offerto.

All'atto della distribuzione del questionario al familiare, e se possibile all'ospite, essi firmano la specifica lista di distribuzione. Una volta compilato il questionario, esso può essere riposto, in qualunque orario, in apposita buchetta della posta presente accanto alla Direzione.

5.2.1. Accesso alla struttura

Gli ospiti dell'Istituto Maccolini per anziani possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata: non è infatti prevista alcuna restrizione degli orari di accesso alla struttura da parte di familiari e visitatori.

La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa

l'entrata e l'uscita dalla struttura; la Direzione non è pertanto responsabile dell'allontanamento volontario degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo e attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale.

Nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale e a garanzia della loro sicurezza, saranno tuttavia poste in essere opportune misure di tutela e controllo.

Sono previste limitazioni dell'uscita degli ospiti dalla struttura in relazione ad eventi di salute di significativa e documentata gravità, ed in relazione alla presenza di ondate di calore estive, nel rispetto ed in attuazione del "*Piano operativo nazionale per la prevenzione degli effetti del caldo sulla salute*". Parimenti sono previste limitazioni delle uscite in presenza di gelo e di condizioni climatiche di particolare freddo, nell'interesse primario dell'ospite.

5.2.2. Incontri con i familiari

L'équipe individua nell'organizzazione di sistematici momenti d'incontro lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti.

In occasione della verifica ed elaborazione del Piano di assistenza individualizzato (PAI), il familiare viene invitato ad un incontro con alcuni membri dello staff per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'équipe ritiene di adottare nei confronti dell'anziano.

Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che si ritengono le sedi più funzionali e adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati ed un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni.

L'Istituto Maccolini è una struttura aperta, quindi sono incentivate le visite, le attività di volontariato, di servizio civile, di tirocinio. Le attività di volontariato e di servizio civile dovranno essere concordate con la responsabile di struttura, mentre le visite dovranno essere possibilmente preavvisate, per favorire il buon funzionamento delle attività.

Per chi volesse pranzare in struttura con il proprio parente è previsto un servizio di somministrazione pasti. Per usufruire di tale servizio è

necessario prenotare con congruo anticipo. L'importo del pasto sarà concordato con i responsabili della cucina e verrà pagato alla Direzione dell'Istituto.

5.3. Caratteristiche del servizio alberghiero

5.3.1. Servizio di ristorazione

L'Istituto Maccolini è dotato di una cucina interna gestita da un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni e articolato su 4 settimane. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali – nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio - o di prescrizioni dietetiche da comunicarsi alla RAA del nucleo. I pasti vengono serviti indicativamente ai seguenti orari:

colazione: dalle ore 8.00 circa

pranzo: dalle ore 11.30 circa

cena: dalle ore 17.30 circa.

A orari anticipati rispetto a quelli sopra riportati, vengono serviti i pasti agli ospiti temporaneamente allettati e agli anziani individuati in base ai loro bisogni personali (necessità di più tempo per alimentarsi o per essere imboccati).

Le prenotazioni dei pasti, che si fanno il giorno prima, vengono raccolte dalla responsabile del piano. Non è possibile la sostituzione del menù all'ora dei pasti.

E' possibile portare agli ospiti in struttura alimenti provenienti dall'esterno. I prodotti devono essere industriali o di produzione artigianale che possa certificarne la provenienza e non casalinghi. Se si portano dolci o doni alimentari è opportuno comunicarlo al personale in servizio per conoscenza. E' necessario informare sempre il personale prima di offrire cibo agli altri ospiti presenti in struttura a causa di eventuali patologie incompatibili coi cibi stessi.

Si raccomanda all'ospite di non tenere nella propria camera, dentro armadi, cassetti, comodini generi alimentari facilmente deteriorabili. Se l'ospite prevede di non arrivare in tempo per il pranzo o la cena, oppure pernotta fuori, dovrà avvisare la Direzione il giorno prima.

5.4 Altre prestazioni previste

5.4.1. Servizio di cure estetiche

Il servizio di parrucchiere-barbiere, erogato con interventi di base dagli operatori socio-sanitari per la cura, la pulizia ed il decoro, anche estetico, dell'utente, è compreso nella retta.

Qualora l'utente lo richieda, è possibile rivolgersi a professionisti del settore presenti in struttura con cadenza di norma settimanale. L'eventuale accesso a questo tipo di prestazione viene concordato con il RAA del nucleo e il costo della prestazione - che è escluso dalla retta - dipende dal servizio richiesto.

5.4.2 Servizio Portineria

Il servizio di portineria e telefono centralizzato funziona dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

5.4.3 Servizio Guardaroba

L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre di un corredo personale sufficiente: il tutto contrassegnato dal numero che la Direzione avrà assegnato o dal nominativo dell'ospite.

La Direzione, pur assicurando la massima serietà nel servizio, declina ogni responsabilità per i capi di biancheria che andassero perduti per mancanza di contrassegno.

5.5. La retta

La retta dovrà essere versata entro la prima decade di ogni mese a nome dell'ospite con accredito sul c/c bancario IBAN IT10X0628524201CC0018060783, Banca CARIM Rimini sede centrale, intestato a Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitanio e V. Gerosa Via D'Azeglio 5, Rimini.

5.6. Altre informazioni utili

5.6.1. Volontariato, scambi intergenerazionali, tirocini, esperienze di relazione e festa.

Sono presenti volontari, singoli e organizzati in gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della struttura, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitario

(accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc.). In particolare la struttura collabora in maniera continuativa con alcune associazioni di volontariato e con singoli volontari animati da spirito di iniziativa e volontà di rendere un servizio che rappresenta un importante valore aggiunto per la qualità di vita degli anziani.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la Direzione del servizio e coordinate dall'Animatore in accordo con la Direzione stessa.

Oltre alla presenza dei volontari, da anni la Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitanio e V. Gerosa è Ente di Servizio Civile accreditato, e in riferimento alla sede dell'Istituto Maccolini promuove progetti di SCN che vedono il coinvolgimento di ragazzi e ragazze dai 18 ai 28 anni, per periodi continuativi di un anno, impegnati nella relazione con l'anziano e nella valorizzazione della sua personalità e del suo ruolo sociale, ovvero nella valorizzazione della sua memoria. Il ruolo dei volontari in Servizio Civile diventa fondamentale laddove viene interpretato come opportunità di contatto tra l'anziano e la comunità, in un quadro di relazioni che vedono la persona anziana protagonista e non semplicemente fruitrice di servizi.

Accanto alle esperienze di Servizio Civile, l'aspetto intergenerazionale è voluto e attivato dalla struttura ospitando esperienze di stage, alternanza scuola-lavoro, di ragazzi dai 14 ai 18 anni di Istituti Superiori, gruppi di bambini e ragazzi accompagnati dai propri educatori, gruppi di giovani universitari e lavoratori (gruppi parrocchiali, gruppi scout, gruppi per esperienze caritative e di relazione con gli anziani...).

La struttura è poi convenzionata: con l'Università degli Studi di Bologna, facoltà di Psicologia, per i tirocini professionalizzanti post laurea, con le facoltà di Scienze dell'Educazione e di Infermieristica, di cui segue i tirocini, con l'Università degli Studi di Urbino, per i tirocini delle Facoltà di Psicologia e di Scienze dell'Educazione, con una Scuola di Specializzazione quadriennale in Psicoterapia riconosciuta MIUR, con enti di formazione per Operatori Socio Sanitari, per i relativi tirocini professionalizzanti.

Momenti attesi dagli ospiti sono i concerti, in periodi significativi dell'anno quale il Natale, tenuti all'interno della struttura da musicisti e gruppi canori.

E' inoltre molto atteso, da parte degli ospiti, l'incontro settimanale con il cane, mediante l'attività di pet-therapy.

Viene favorita la doll-therapy, se l'ospite la gradisca, e viene realizzata attività di stimolazione cognitiva e sensoriale.

Altro momento atteso e coinvolgente, al quale gli anziani della struttura partecipano, accompagnati dal personale e dai familiari, è costituito dalla "Festa dei nonni", organizzata agli inizi dell'autunno dall'Azienda USL con la partecipazione delle strutture per anziani convenzionate e aperta ai familiari e alla comunità del territorio.

5.6.2. Smarrimento oggetti/deposito in custodia

Agli ospiti è sconsigliato di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché la struttura non può realisticamente assumersi la responsabilità della loro tutela. E' nostro interesse, tuttavia, che eventuali furti o smarrimenti vengano tempestivamente comunicati ai RAA del nucleo o direttamente alla Direzione.

5.6.3. Tutela della privacy

La struttura – in ottemperanza al D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" - adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali e al rigoroso rispetto del segreto professionale.

La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la struttura.

5.6.4 Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti, altresì, a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle

comunicazioni telefoniche. Essi sono dotati di cartellino di riconoscimento.

L'esperienza ormai pluriennale ha mostrato che le normali regole di civile convivenza, di reciproco rispetto e correttezza sono state più che sufficienti a definire sereni e cordiali rapporti tra personale, utenti e familiari e ad oggi hanno reso superflua l'adozione di regolamenti o altri atti contenenti ulteriori norme o divieti, rispetto a quanto disciplinato nel presente documento.

La Direzione non si assume alcuna responsabilità per il denaro e i preziosi conservati nelle stanze, né per eventuali danni che potessero verificarsi fuori dall'ambiente.

5.6.5 Suggerimenti, richieste e reclami

Per comunicare suggerimenti, richieste, reclami in modo riservato, accanto all'ufficio della Direzione vi è una cassetta postale sempre utilizzabile.

5.6.6 Orari

L'ospite può entrare, uscire e ricevere visite anche dopo cena, entro le ore 19:30, avendo cura di non recare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo e nel momento del pasto.

5.7 Servizi vari

5.7.1 Telefono radio e televisori

La Struttura consente agli ospiti l'uso del telefono, radio e televisione fino alle ore 22.00.

Qualora il volume di tali strumenti dovesse disturbare gli altri ospiti si renderà necessario l'uso di auricolare o cuffie.

5.7.2 Ascensore

L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti, in special modo:

- non entrare in cabina in numero superiore alla portata definitiva;
- attendere la normale apertura e chiusura delle porte, ponendo attenzione a non oscurare le cellule fotoelettriche;

- ogni anziano con ausili o con problemi di deterioramento cognitivo e/o patologie invalidanti, deve avere sempre accanto la presenza di un accompagnatore.

**QUESTO REGOLAMENTO E' STATO AGGIORNATO
CON VALIDITA' A DECORRERE DAL 01/01/2018**

