

Casa Residenza per anziani

Villa Ranuzzi

Carta dei servizi





Indice

Consorzio Colibrì	Il consorzio	6
	Le strutture	8
La politica per la Qualità	Principi	11
	Mission e Vision	12
	Definizione dei servizi	13
	Qualità	14
	Miglioramento continuo	15
Il percorso del paziente	Accesso	17
	Dimissioni	18
	Orari delle attività e regole di convivenza	18
La struttura	Com'è la struttura	23
	I servizi	26
	Il personale	30
Informazioni pratiche	Come raggiungerci	33
	Orari visite e servizi	34

Allegati

1. Gli Operatori e i Responsabili
2. Le Rette
3. Gli Obiettivi di miglioramento
4. Prospetto informativo numeri di telefono SAA (Servizio Assistenza Anziani) dei quartieri di Bologna
5. Servizi extra alla persona (tariffe in vigore)

Legenda

Al fine di agevolare la lettura della presente Carta dei Servizi, riportiamo qui una breve legenda con gli acronimi più frequentemente utilizzati:

Ausl	Azienda unità sanitaria locale
CdS	Carta dei Servizi
CIO	Comitato Infezioni Ospedaliere
CRA	Casa Residenza per Anziani (tale definizione supera e unifica le precedenti diciture di: CP - Casa Protetta ed RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale)
DGR	Delibera di Giunta Regionale
DPCM	Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri
FAR	Flusso (informativo regionale) Assistenza Residenziale
FRNA	Fondo Regionale per la Non Autosufficienza
LUC	Lista Unica Cittadina
OSS	Operatore Socio Sanitario
PAI	Piano Assistenziale Individualizzato
RAA	Responsabile Attività Assistenziali
RLS	Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
SAA	Servizio Assistenza Anziani
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
UVGM	Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale

Ⓢ Standard di qualità garantito
All'interno della presente Carta dei Servizi identificheremo con una Ⓢ quelli che possiamo definire "Standard di qualità garantiti dall'organizzazione".
Precisiamo in questa sede che uno di questi standard garantiti (ovvero la Certificazione di Qualità) comporta a sua volta la garanzia di realizzazione ed il raggiungimento di una serie di obiettivi già controllati e verificati dall'Ente Certificatore (Kiwa-Cermet)

Stampato su carta Fedrigoni Oikos,
carta ecologica certificata FSC Mixed
Sources, composta per il 50% da
fibre riciclate pre-consumer e per
il 50% da fibre di pura cellulosa.
Interno 90g/m2, copertina 250g/m2.



Lettera di apertura

Siamo lieti di presentare ai nostri Utenti la “Carta dei servizi” di Villa Ranuzzi, uno strumento con il quale vogliamo perseguire i principi della qualità e della trasparenza nell’erogazione di tutte le prestazioni rivolte ai nostri anziani ospiti.

Noi conosciamo molto bene l’ansia, la pena, la preoccupazione dei familiari che si rivolgono ad un istituto di assistenza per un loro congiunto. Nostro obiettivo prioritario è perciò quello di prenderci cura degli anziani assicurando loro una elevata qualità dei servizi in un ambiente sereno e confortevole, dove sia gradevole vivere perché grandi sono l’attenzione e il rispetto che si ricevono.

I nostri sforzi sono guidati da decenni e decenni di esperienza in questo settore, da conoscenze tecniche, professionalità, costante interesse all’aggiornamento, sensibilità e capacità di ascolto.

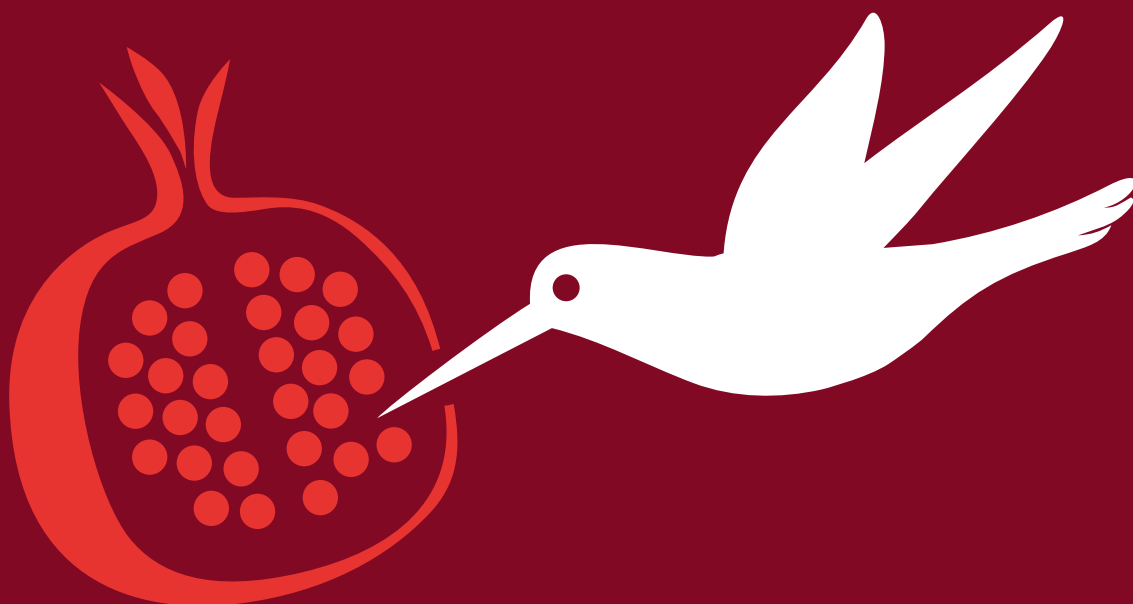
Riteniamo che sia fondamentale costruire contesti operativi che agevolino l’interazione con l’ospite ovvero contesti che siano disponibili a recepire le proposte che l’altro, anche con notevoli limitazioni, può offrire. L’affidabilità della nostra organizzazione è pertanto determinata dall’attenzione che poniamo alla qualità di vita dell’ospite, il quale viene messo al centro del processo “riabilitativo” in quanto soggetto attivo e partecipe del proprio percorso di vita. Sperimentare questa possibilità è fonte di benessere, preserva l’autonomia, protegge la dignità e migliora la qualità di vita delle persone interessate.

Con l’auspicio che questa Carta La aiuti a conoscere meglio la realtà di Villa Ranuzzi, Le porgiamo i nostri migliori saluti.


il Presidente
Rag. Lorenzo Orta

Consorzio Colibrì

Attingendo ad un ampio bacino d'informazioni ed esperienze si offrono standard qualitativi più elevati e maggiori garanzie di conseguimento degli stessi.



Il Consorzio Colibrì nasce nel 2009 da cinque organizzazioni operanti nel settore sanitario e socio sanitario. L'obiettivo è quello di conseguire i benefici di un grande gruppo, senza creare una complicata sovrastruttura con una articolazione funzionale complessa che limiti le capacità operative.

Le attività attualmente svolte dal Consorzio per le cinque strutture fondatrici sono:

1. Gestione centralizzata

Per il ciclo degli approvvigionamenti, la selezione, qualifica e controllo dei fornitori, la selezione di prodotti e servizi e la trattativa economica su listini e condizioni contrattuali.

2. Lotta alle infezioni ospedaliere

Le strutture hanno la possibilità di usufruire di un Comitato addetto al controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO). È compito prioritario di ogni ente assistenziale effettuare la prevenzione e la sorveglianza attiva di tutti gli eventi infettivi correlati a qualsiasi forma di assistenza sanitaria, e non solo quelli conseguenti allo svolgimento di attività sanitarie in ambiente ospedaliero, al fine di ottenerne il massimo contenimento possibile. Le attuali strategie di intervento adottate dai membri del CIO nelle proprie strutture sono mirate a ridurre il rischio di infezioni correlate all'assistenza con quelle mirate a promuovere l'uso responsabile di antibiotici, acquisendo i seguenti compiti e funzioni:

- organizzare un sistema di sorveglianza di dette infezioni;
- organizzare misure di prevenzione;
- informare il personale sui programmi di sorveglianza e controllo;
- aderire a una corretta "politica" degli antibiotici

Le Strutture, coordinate dal CIO, hanno affiancato a queste attività anche una politica formativa/informativa nei confronti di utenti, familiari e caregiver per sensibilizzare tutti gli attori coinvolti sui temi della prevenzione e del controllo.

3. Lotta ad abusi e maltrattamenti nei confronti delle persone più deboli.

Le concrete iniziative programmate prevedono:

- L'istituzione di un Nucleo Anti Maltrattamenti (NAM) che monitora, con periodici sopralluoghi, il fenomeno dell'abuso in tutti i suoi aspetti sin dalle modalità relazionali di base diffondendo la cultura del rispetto dovuto alla persona fragile (ospite o degente) presso tutti gli operatori.
- La realizzazione di una specifica attività formativa al NAM sul maltrattamento della persona fragile per illustrarne gli ambiti di occorrenza (domiciliare, istituzionale, ospedaliero), le molteplici configurazioni (fisica, psicologica, economico-finanziaria, neglect...), nonché gli aspetti coinvolti (da quello clinico-assistenziale a quello etico-giuridico).
- L'istituzione di un nucleo di medici che, coordinati dalla Direzione Sanitaria, nel caso di sospetto maltrattamento, interviene per svolgere gli opportuni approfondimenti.

4. Realizzazione di Piani formativi

che coniughino professionalità e qualità formativa con un catalogo di eventi ampio e multidisciplinare.

5. Condivisione di progetti di ricerca

dal respiro internazionale

6. Strategie di comunicazione integrate

che soddisfino i fabbisogni informativi dei diversi stakeholder

7. Gestione della qualità

Creazione e mantenimento di sistemi certificati di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2015



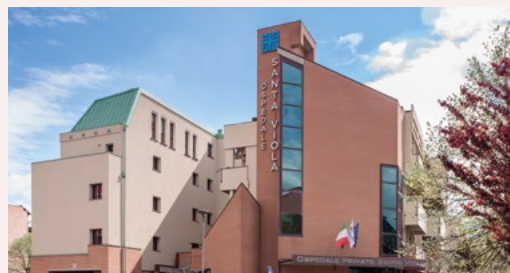
Consortziati* fondatori

* Per consultare l'elenco completo di tutti i consortziati (fondatori ed effettivi) visita il sito del consorzio:
www.consortziocolibri.com



Villa Bellombra
Presidio Ospedaliero Accreditato

via Bellombra 24 - 40136 Bologna
tel. 051.58.20.95 - fax 051.33.81.03
info@villabellombra.it
www.villabellombra.it



Santa Viola
Presidio Ospedaliero Accreditato

via della Ferriera 10 - 40133 Bologna
tel. 051.38.38.24 - fax 051.41.41.266
info@santaviola.it
www.santaviola.it



Villa Ranuzzi
Casa Residenza Anziani (CRA)

via Casteldebole 12 - 40132 Bologna
tel. 051.613.76.11 - fax 051.613.76.19
info@villaranuzzi.it
www.villaranuzzi.it



Ai Colli
Ospedale Privato Accreditato
per malattie mentali

via San Mamolo 158 - 40136 Bologna
tel. 051.58.10.73 - fax 051.644.80.61
casadicura@aicolli.com
www.aicolli.com



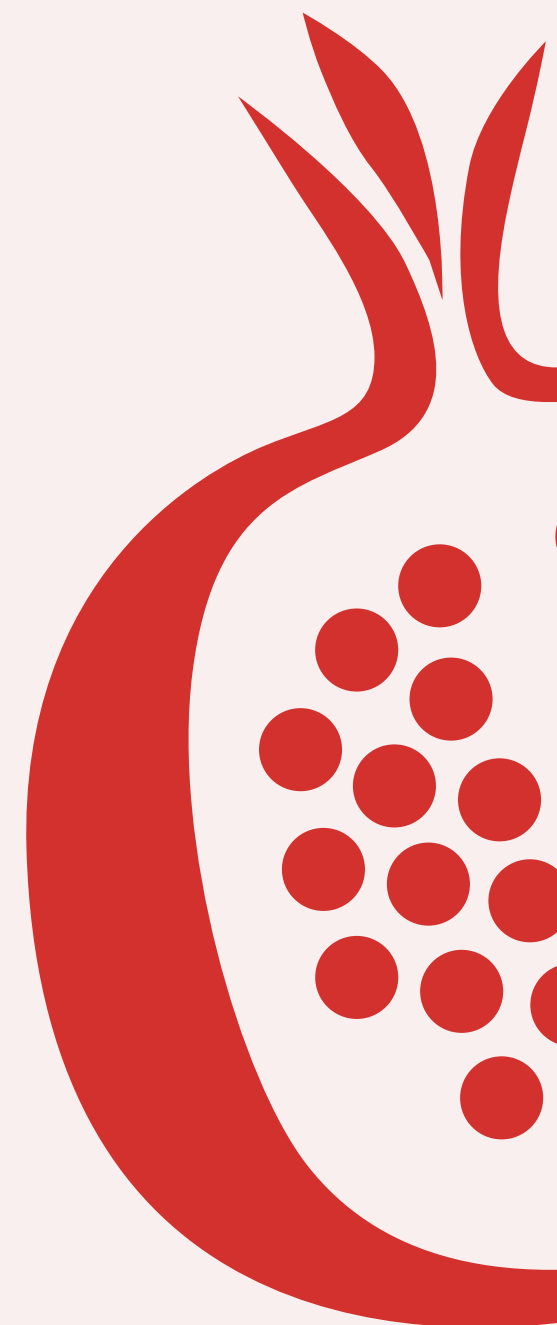
Clinicadomicilio
La clinica a casa tua

via Bellombra 24/2 - 40136 Bologna
Numero Verde 800.100.670
info@clinicadomicilio.it
www.clinicadomicilio.it



Villa Serena
Casa Residenza Anziani (CRA)

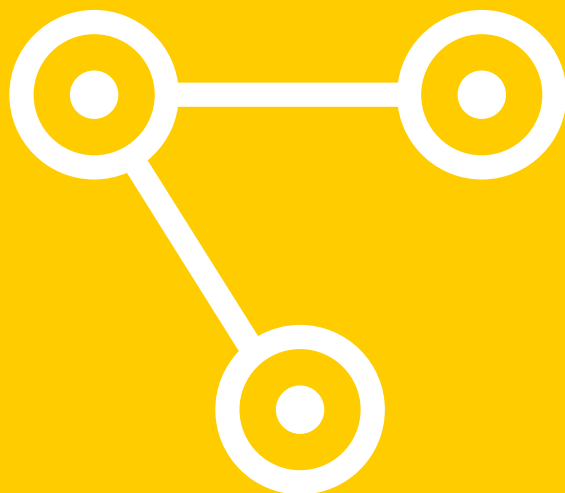
via Toscana 219 - 40141 Bologna
tel. 051.47.70.01 - fax 051.48.12.01
info@villaserena-bo.it
www.villaserena-bo.it



La politica per la Qualità

Centralità del cliente, qualità, integrazione, lavoro di squadra, miglioramento continuo.

Questa la nostra politica in sintesi.



P

Principi

Per la prima volta viene introdotto in Italia uno schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 19 Maggio 1995. A tale schema e ad una più recente Guida elaborata nella Provincia di Bologna (Guida alla redazione Carta dei Servizi nelle CRA – 2007, e successivi aggiornamenti) si ispira il presente documento.

L'assistenza (sanitaria e non) fornita a **Villa Ranuzzi** è basata sul rispetto dei valori etici e dei principi ispiratori richiamati dal DPCM del 27.01.1994 di seguito elencati:

Eguaglianza ⑤

Non viene compiuta nessuna distinzione nella erogazione del servizio. Nessuna discriminazione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o ceto sociale.

Imparzialità ed equità di trattamento ⑤

Equità, giustizia ed obiettività sono i criteri ai quali s'ispira il lavoro dell'intera struttura.

Continuità ⑤

L'assistenza è erogata con continuità e senza sospensioni immotivate.

Diritto di scelta ⑤

È garantita a ciascun ospite la libertà di scegliere fra le alternative possibili circa le attività e i servizi proposti, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza dell'istituzione.

Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale

La partecipazione dell'utente (ospite e familiari) è fortemente auspicata. A questo fine sono volte le iniziative collettive, l'apertura verso il pubblico e verso la comunità esterna, nonché l'attenzione posta nell'interpretare e nel tenere conto dei segnali di gradimento o di rifiuto delle varie attività e dei diversi interventi. Continua è la ricerca di intesa e di collaborazione con le rappresentanze della cittadinanza locali e con quelle organizzazioni che operano in questo nel nostro stesso settore sociale, consapevoli che un costante rapporto con le istituzioni pubbliche può aiutarci a dare servizi migliori.

Efficacia ed efficienza

L'attività operativa e la gestione tendono al massimo di efficacia e di efficienza, monitorando i processi e valutando gli indicatori di qualità adottati.

Oltre ai principi sopra richiamati, e ad integrazione degli stessi, giova ricordare che la nostra organizzazione pone grande attenzione al diritto di cura del dolore di ogni individuo come forma di rispetto della dignità e dell'autonomia dello stesso. In ottemperanza alla L. 38/2010, monitoraggio e trattamento del dolore fanno parte del set assistenziale garantito dalla struttura ⑤. Grande attenzione viene posta inoltre alla sensibilizzazione ed alla educazione di tutti gli operatori su tale tema, spesso sottovalutato ⑤.

Mission ⑤

Villa Ranuzzi intende costituirsi come interlocutore di rilievo all'interno della rete dei servizi socio sanitari bolognesi, fornendo un servizio di assistenza a persone anziane non autosufficienti competente e completo che presta molta attenzione alla componente sanitaria del servizio. La CRA ritiene fondamentale l'Accreditamento Socio Sanitario avendo deciso di erogare le proprie prestazioni in accordo col SSN. Nel dettaglio la missione di Villa Ranuzzi consiste in:

- accogliere anziani che non possono rimanere in famiglia o nella propria casa;
- prestare assistenza, sia sociale che sanitaria, agli anziani ospitati;
- migliorare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere bio-psico-sociale;
- offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento di rapporti con familiari, amici e conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia.

Vision ⑤

La Vision è quella di offrire un servizio flessibile che si adatta alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica cittadina relativamente ai servizi offerti alle persone anziane non autosufficienti. Partecipare e contribuire alle iniziative formative e di crescita coordinate dall'Ausl con il gruppo di strutture convenzionate del Comune di Bologna, mantenere gli impegni informativi regionali (Flussi Informativi FAR) e garantire ai cittadini il mantenimento di un servizio al di sopra degli standard minimi richiesti dalle normative di riferimento.

Al fine di perseguire questi obiettivi e la nostra vision si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- centralità del paziente
- approccio multidisciplinare
- personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- qualità, efficienza ed efficacia
- comfort alberghiero e relazionale
- tutela dei diritti
- sicurezza per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- supporto psicologico per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- integrazione con le strutture della rete
- formazione e aggiornamento continui
- comunicazione interna ed esterna
- miglioramento continuo



Definizione dei servizi

1. La Casa Residenza per Anziani (CRA)

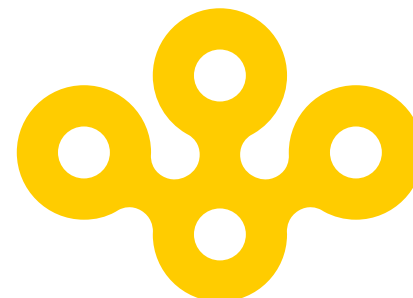
(che supera e accorpa le precedenti denominazioni di Casa Protetta e Residenza Sanitaria Assistenziale) è una struttura socio-sanitaria residenziale **accreditata** destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti non assistibili nel proprio ambito familiare. L'obiettivo è il mantenimento delle autonomie residue, possibilmente il recupero delle capacità fisiche, mentali e relazionali e comunque la difesa della dignità della persona anziana garantendo assistenza qualificata e personalizzata in un contesto il più possibile attento ai bisogni di ogni singola persona.

163 posti letto accreditati

2. I ricoveri temporanei di sollievo

o rivolti ad anziani in situazione di emergenza (max 30 gg) sono finalizzati ad alleviare i disagi dei familiari che si prendono cura del loro congiunto a domicilio, ovvero a dar tempo ai servizi sociali di predisporre adeguati programmi di assistenza domiciliare.

2 posti letto accreditati



3. Ricoveri privati (CRA):

Sono dei ricoveri socio-assistenziali per anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità ma che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

I ricoveri di questi tipo, non essendo a carico di nessun fondo regionale, non hanno particolari vincoli o restrizioni di residenza

78 posti letto autorizzati

Specifici accordi regolano i rapporti di Villa Ranuzzi con le istituzioni coinvolte:

- l'Ausl di Bologna (il Distretto di Bologna per 160 posti letto, ed il Distretto di Casalecchio di Reno per 3 posti letto)
- il Comune di Bologna ed i Comuni afferenti al Distretto di Casalecchio.

Specifici contratti formalizzano gli standard che l'Ente Gestore Villa Ranuzzi è tenuto ad erogare in conformità alle normative sull'Autorizzazione al funzionamento e all'Accreditamento socio sanitario, prevedendo poi la suddivisione del costo della retta tra l'utente, il Servizio sanitario regionale e l'FRNA (Fondo Regionale per la Non Autosufficienza). In particolare l'Azienda USL si fa carico della spesa sanitaria, l'FRNA degli oneri a rilievo sanitario, mentre l'utente è tenuto a pagare parte della quota socio sanitaria e la restante quota "alberghiera". In situazioni di indigenza la retta a carico dell'utente viene assunta a totale o parziale carico dal Comune di residenza previa verifica del reddito.

La qualità ⑤

Villa Ranuzzi è certificata UNI EN ISO 9001:2015. La prima certificazione fu ottenuta oltre 10 anni fa. Fornire un servizio di qualità significa soddisfare le esigenze del cliente e garantire il soddisfacimento di tali bisogni nel tempo; per questo è necessario prima di tutto, identificare i clienti e le loro esigenze. Solo tale consapevolezza infatti può orientare l'organizzazione alla soddisfazione di tali bisogni, alla qualità e al miglioramento continuo.

Villa Ranuzzi identifica come "Clienti" coloro che nelle diverse fasi del processo siano direttamente o indirettamente interessati all'erogazione del servizio.

A partire da questa definizione, sono state individuate diverse tipologie di clienti:

OSPITE O UTENTE che affida se stesso alla nostra struttura e che può necessitare di livelli di assistenza diversa a seconda dell'autonomia personale e del quadro clinico

REFERENTI (o care givers, che possono essere familiari o altro) che sono presenti al momento dell'ingresso in struttura e durante il soggiorno, verso i quali è indispensabile garantire una adeguata risposta ai bisogni di informazione;

INVIANI attraverso la LUC (Servizi Sociali Territoriali);

COMMITTENTI Comune e Ausl di Bologna;

ISTITUZIONI/ENTI (Regione), in quanto destinatari del debito informativo;

CLIENTI INTERNI cioè gli operatori che contribuiscono quotidianamente alla realizzazione delle attività;

FORNITORI come indotto della rete produttiva;

SOCIETÀ come portatrice di interessi diffusi.

A ogni tipologia di cliente sono stati associati dei bisogni caratteristici

OSPITE O UTENTE > Assistenza sanitaria, Assistenza tutelare, Riabilitazione, Assistenza psicologica, Supporto amministrativo, Sicurezza, Comfort, Informazioni, Personalizzazione, Rispetto dei diritti, Partecipazione;

REFERENTI > Informazioni, Supporto psicologico, Supporto amministrativo, Facilità di accesso, Flessibilità, Definizione del percorso post dimissione;

INVIANI > Informazioni, Efficienza, Flessibilità, Integrazione, Disponibilità di posti letto;

COMMITTENTI > Economicità, Controllo, Integrazione, Flessibilità, Garanzie;

ENTI > Controllo, Accesso, Trasparenza, Informazioni;

CLIENTI INTERNI > Sicurezza, Informazioni, Coinvolgimento, Crescita professionale, Garanzia dei diritti, Supporto psicologico (burn out), Supporto amministrativo, Trasparenza;

FORNITORI > Sicurezza, integrazione, flessibilità, efficienza, informazioni, puntualità

SOCIETÀ > Rispetto dell'ambiente, Efficienza, Congruità e appropriatezza delle prestazioni, Contribuzione fiscale, Sicurezza, Posti di lavoro, Integrazione multiethnica, Informazioni.

Per valutare il modo in cui la struttura si è attrezzata e organizzata per perseguire l'ambizioso obiettivo di soddisfare le molteplici esigenze degli attori che quotidianamente prendono parte alla nostra attività, occorre leggere la Carta dei Servizi nelle diverse prospettive.

Il miglioramento continuo ⑤

Al fine di garantire il soddisfacimento nel tempo dei bisogni sopra descritti, Villa Ranuzzi si è dotata di strumenti per monitorare e tenere sotto controllo i processi considerati critici. In coerenza con la politica della struttura che pone l'utente al centro del servizio enfatizzando il concetto di "cerchio della qualità" come elemento sul quale costruire l'evoluzione del sistema, diventa prioritario gestire il processo di verifica dei risultati (ed il miglioramento continuo).

Per poter gestire il suddetto fondamentale processo sono stati individuati diversi strumenti:

- Gestione delle Non Conformità e degli eventi critici;
- Gestione dei Reclami e dei Suggerimenti degli utenti;
- Verifica strutturata della Soddisfazione degli utenti;
- Verifica dei risultati relativa ai processi di realizzazione dei prodotti/servizi (verifica degli indicatori in relazione agli obiettivi);
- Gestione delle Azioni Correttive e Preventive;
- Gestione di Progetti di ricerca ad ampio respiro;
- Riesame della Direzione;
- Verifiche Ispettive Interne (verifiche circa lo stato di conoscenza e applicazione del Sistema Qualità),
- Verifiche da parte della nostra committenza;
- Verifiche Ispettive Esterne (Kiwa-Cermet).

Tali strumenti, per via della loro complessità, richiedono una modalità di gestione definita e diffusa per poter coinvolgere i professionisti e gli operatori nella conoscenza dei risultati raggiunti da Villa Ranuzzi con il loro contributo, per stimolare un ruolo sempre più attivo nella segnalazione di situazioni critiche e nella proposizione di azioni che possono portare al miglioramento dei processi.

Nell'ottica del miglioramento continuo la Direzione Generale e quella Sanitaria, preso atto della doverosa e sempre crescente attenzione da parte delle Istituzioni nazionali e internazionali nei confronti della Gestione del Rischio Clinico e della tutela della sicurezza del paziente, hanno promosso la formazione di un gruppo di lavoro multidisciplinare con l'obiettivo di sviluppare competenze in materia di rischio clinico e sicurezza del paziente per essere poi in grado di selezionare le principali problematiche esistenti nell'organizzazione, definire gli obiettivi da raggiungere e valutare l'efficacia degli interventi effettuati.

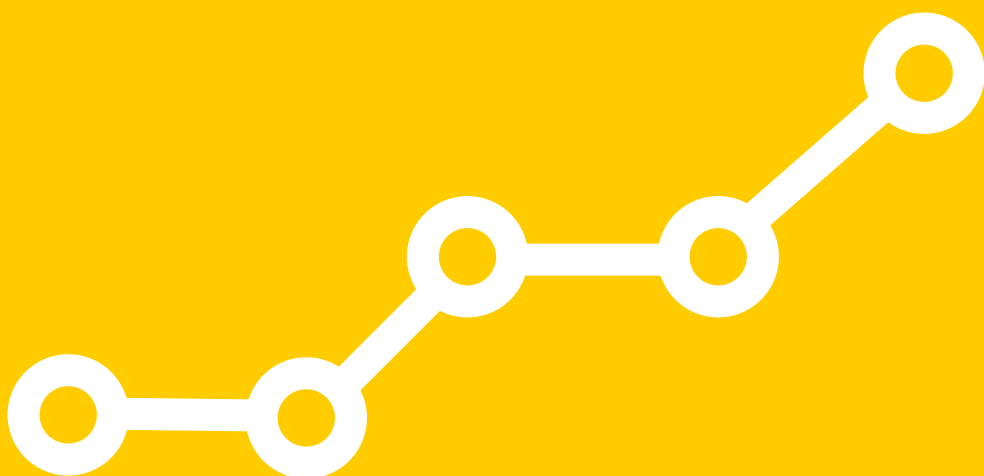
I controlli del personale infermieristico per evitare la somministrazione di farmaci scaduti vengono effettuati a 2 livelli: uno generale del magazzino ed uno specifico nella guardiola del reparto, quest'ultimo con cadenza mensile.

Villa Ranuzzi aderisce da tempo al percorso di miglioramento della qualità nelle strutture Residenziali per anziani del Comune di Bologna, progetto coordinato dall'Ausl di Bologna ed al quale partecipano le strutture accreditate del territorio; inoltre l'organizzazione partecipa attivamente con le altre strutture consorziate al Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO) interaziendale coordinato da Colibri e presiede a tutte le attività di prevenzione e gestione delle infezioni da esso deliberate.

Villa Ranuzzi incentiva le attività interne di ricerca, innovazione, sperimentazione che possano apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti, promuovendone lo svolgimento anche in condivisione con realtà del territorio con le quali collabora da anni (Colibri, Università, Enti, Associazioni, Committenza,).

Il percorso del paziente

Dall'accesso alle dimissioni,
orari delle attività e regole
di convivenza



Accesso

Accesso in convenzione su posti accreditati: possono essere ospitati residenti nel Comune di Bologna o nei Comuni del distretto di Casalecchio di Reno di età superiore ai 65 anni o superiore ai 50 anni per adulti affetti da patologie di interesse geriatrico, in possesso di valutazione di non autosufficienza rilasciata dall'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM).

1. L'utente deve rivolgersi al **Servizio di Assistenza Anziani (SAA)** del Quartiere (per l'elenco dei SAA del Comune di Bologna vedi Allegato n. 4), o del Comune di residenza nell'ambito del distretto di Casalecchio. Il SAA accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione e individua l'assistente sociale responsabile del caso, che, a sua volta, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM).
2. Se invece l'anziano è ricoverato in ospedale, si deve attivare l'**assistente sociale ospedaliero** (che provvede al coinvolgimento dell'UVGM, Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale).
3. L'UVGM predispone il piano assistenziale personalizzato e invia la relazione al SAA, il quale autorizza l'inserimento nella lista unica cittadina (LUC), che definisce le graduatorie di accesso. L'utente ha facoltà di indicare la sua preferenza fra le strutture convenzionate del Comune di appartenenza.

Accesso di utenti privati: occorre prendere contatto direttamente con la Direzione.

Non valgono i vincoli di residenza e l'obbligo di inserimento in una lista con graduatoria di accesso, e gli standard garantiti sono quelli citati nella presente CdS e concordati con la struttura in fase di accettazione all'ingresso.

Info comuni

È sempre gradita una visita preliminare alla Struttura, possibilmente preavvisando.

Prima che inizi il soggiorno occorre in ogni caso presentare o sottoscrivere i seguenti documenti:

- un **documento d'identità** valido;
- il **tesserino sanitario**;
- il **codice fiscale**;
- un documento attestante l'eventuale **invalidità**;
- la **lettera di dimissione** se si proviene da un'altra struttura;
- l'impegno al **rispetto delle regole** e delle norme di convivenza di Villa Ranuzzi, nonché l'impegno al pagamento della retta mensile

Contestualmente, la Struttura consegna la presente Carta dei Servizi con l'organigramma, la descrizione della retta e gli obiettivi di miglioramento, nonché il contratto con l'impegno economico, il consenso al trattamento dei dati personali e una scheda con il corredo di vestiario richiesto.

Per tutte le tipologie di utenti si precisa che:

- al momento dell'entrata in struttura l'ospite è tenuto a versare un **deposito cauzionale** infruttifero pari a una mensilità della retta. Con la dimissione, l'intera cifra verrà restituita all'ospite o ai suoi parenti, la Struttura si riserva di trattenere, da tale somma, il risarcimento dovuto per eventuali danni provocati dall'ospite;
- la **retta** è mensile e va saldata posticipatamente entro il giorno 10 del mese successivo;
- l'ospite, o il garante, riceve all'ingresso un **modulo** in cui è indicata la retta complessiva e quella a carico dell'utente, e la data di inizio del soggiorno. Il modulo va firmato per accettazione;
- dopo un periodo di osservazione e orientamento, l'ospite viene assegnato alla **stanza** più rispondente alle sue condizioni psico-fisiche, alle sue inclinazioni e alla compatibilità con gli altri ospiti;



Dimissioni

La dimissione dalla Casa Residenza per Anziani è disposta dai medici della struttura, dopo aver informato il medico di base che aveva in cura l'anziano prima della sua ammissione a Villa Ranuzzi e l'assistente sociale responsabile del caso. Al paziente viene rilasciata una lettera di dimissione contenente il decorso clinico e la terapia in atto^⑤. Ogni dimissione viene comunque resa nota, oltre che ai familiari, anche al Servizio Anziani competente per territorio, come previsto dalle convenzioni in atto.

La Direzione, oltre che nei casi previsti dagli accordi tra le parti e dalle prescrizioni delle convenzioni in essere, può disporre la dimissione dell'anziano, previo preavviso di almeno 15 giorni e segnalando il caso all'assistenza sociale di riferimento, qualora:

- siano mutate le condizioni psicofisiche dell'ospite al punto da risultare non più possibile l'assistenza in questa comunità;
- l'ospite o i familiari o loro delegati (badanti o assistenti familiari) tengano una condotta repressibile e molesta;
- vi sia morosità nel pagamento della retta (nel qual caso verranno anche intraprese le necessarie azioni legali);
- sia venuta meno la fiducia dei familiari o dei referenti nei confronti della struttura;
- in caso di conflitto insanabile fra equipe medica e familiari sulla stesura, contenuto ed applicazione del PAI e sui criteri assistenziali e sanitari da adottare.

Sarà cura della famiglia contattare l'Impresa di Pompe Funebri di fiducia. L'Amministrazione rimane a disposizione per qualunque informazione burocratica.

In caso di ricoveri privati occorre fornire alla struttura un preavviso di 7 giorni. La dimissione deve essere effettuata entro le ore 10:00 AM. Entro quell'ora è necessario lasciare la stanza libera anche dai propri oggetti.



Orari delle attività e regole di convivenza

Poche e semplici regole pensate nell'interesse di tutti facendo particolare attenzione a preservare ritmi di vita e normali abitudini degli utenti. Gli orari, in particolar modo, sono conseguenza di una programmazione delle attività; pertanto la variazione di essi, per il bene dell'organizzazione e di tutti gli altri utenti, non è possibile.

Orario dei pasti

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo o nella propria stanza secondo i seguenti orari:

colazione del mattino	08:00 > 08:30
pranzo	12:00 > 12:30
tè pomeridiano	15:00 > 15:30
cena	18:00 > 18:30

Attività di socio-educative

Le attività socio-educative, occupazionali, ricreative e di mobilitazione sono stabilite dalla programmazione settimanale^⑤.

Il servizio di FKT si eroga nelle apposite palestre con il seguente orario:

dal lunedì al venerdì	08:30 > 12.30 13:00 > 16:45
sabato	09:00 > 12:00

Visita medica quotidiana

tutti i giorni	dopo le 09:00
----------------	---------------

I medici di reparto effettuano la visita medica quotidiana anche la domenica^⑤. Per agevolare il lavoro del personale sanitario, i parenti e gli amici degli ospiti sono invitati ad uscire dalla stanza e

a recarsi nei locali di soggiorno per la durata della visita stessa e delle prestazioni infermieristiche.

Regolamentazione delle visite di parenti, conoscenti ed assistenti

La partecipazione dei familiari e conoscenti alla vita e alle iniziative della struttura vengono incoraggiate dalla Direzione.

I visitatori sono invitati a non consegnare, direttamente agli anziani, alimenti secchi o medicinali od oggetti pericolosi di qualsivoglia natura (accendini, coltelli, forbici,...) senza la preventiva autorizzazione del personale. In tutti i casi, una volta ottenuto il benestare del medico, si raccomanda, nel caso di consegna di farmaci od alimenti, l'utilizzo di monoporzioni sigillate che rechino la data di scadenza sulla confezione.

A questo proposito si ricorda che tutte le forniture alimentari sono comprese nella retta (acqua minerale inclusa)^⑤. Per ragioni di sicurezza alimentare è fatto divieto assoluto di consegnare agli anziani alimenti freschi. Gli anziani ospiti e i loro familiari potranno anche chiedere l'assistenza di "badanti" o "assistenti familiari" ammessi alla frequenza della struttura, nel rispetto tuttavia della vigente Carta dei Servizi e solo dopo la compilazione della delega da parte dei soggetti interessati. La Direzione della struttura consente, valutando caso per caso, l'intervento di personale di assistenza privato (badanti); inoltre la struttura è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata. Il personale dipendente della Casa Residenza non è autorizzato in nessun modo all'individuazione, scelta e reperimento del personale di sostegno ai degenti. Eventuali danni arrecati all'organizzazione (es.: arredi, apparecchiature, struttura, ecc..) saranno addebitati.

Per tutelare la Privacy dei nostri utenti e degli operatori è fatto divieto assoluto di effettuare fotografie, riprese o registrazioni video, audio, o altra natura con qualsiasi mezzo, per qualsiasi fine. Precisiamo che il divieto riguarda l'intero ambito della struttura, esterno o interno, e riguarda cose o persone.



Spostamenti

La struttura si riserva la facoltà di disporre eventuali spostamenti di camera dei pazienti. Gli spostamenti hanno carattere di necessità organizzativa e non possono dunque essere modificati. Inoltre, nel caso di malattie acute o gravi o infettive che interessino l'ospite, il personale medico, se lo ritiene necessario per la salute dell'utente o a garanzia degli altri ospiti, può decidere di trasferirlo in una struttura ospedaliera. In tutti i casi Villa Ranuzzi si impegna a informare prontamente i familiari di riferimento^⑤.



Oggetti di valore, denaro e protesi

Ogni degente è dotato di un armadietto personale. I pazienti sono tuttavia invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro in misura superiore al necessario, in quanto la Direzione non risulterà responsabile del deterioramento, distruzione o sottrazione del denaro o degli oggetti di valore. La Direzione s'impegna a custodire gratuitamente denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e ad amministrare, secondo le istruzioni ricevute, le somme occorrenti per le piccole spese^⑤. Analogamente la struttura non è responsabile per gli oggetti personali non affidati espressamente alla direzione. La struttura, in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, non sarà ritenuta responsabile per la perdita, sottrazione, smarrimento, deterioramento e rottura di protesi acustiche, protesi dentarie e similari. Particolari esami, radiografie o altro documento sanitario di proprietà del paziente saranno prese in visione dal personale Medico della struttura e immediatamente restituite al paziente^⑤: per nessuna ragione verranno trattenute dalla Struttura più del tempo strettamente necessario per valutarle e analizzarle.



Libertà e rispetto della volontà

Criteri base della politica assistenziale di questa istituzione sono libertà e rispetto della volontà. Pertanto, sono garantite assistenza e vigilanza, ma non vengono esercitate misure coercitive. Non sono imputabili alla responsabilità della Casa, in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, danni conseguenti l'esercizio delle libertà individuali.



Animali da affezione

La disciplina per l'accesso degli animali da affezione, che tiene conto degli aspetti igienico sanitari della collettività, è disponibile presso l'ufficio amministrativo ⑤.



Distributori di bevande e snack

Macchine automatiche distributrici di bevande calde e fredde sono a disposizione dell'utente e dei visitatori al Piano Terra della Ranuzzi Storica (nel corridoio tra i 2 soggiorni) e al primo piano della Nuova Ranuzzi (di fronte alle scale) dove c'è anche la macchinetta distributtrice di snack. Al piano terra della Ranuzzina vi è un distributore di bevande fredde ⑤.



Apparecchi radio-televisivi e telefonici

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi radio-televisivi, telefonici, od apparec-

chi elettronici, purché il loro utilizzo non arrechi disturbo agli altri ospiti. Gli oneri delle relative utenze (telefono) sono a carico dei richiedenti.



Personalizzazione delle camere

È consentito tenere nella stanza piccola mobilia e suppellettili personali, purché siano compatibili con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza, che devono essere prevalenti, e in accordo con la Direzione ⑤.



Divieto di fumo

È vietato fumare in tutti i locali della struttura (legge del 11 nov. 1975 n°584, art.1 e legge del 16 gen. 2003 n°3). I trasgressori saranno sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€ (legge del 28 dic. 2001 n°448, art.52 comma 20). Nelle aree pertinenziali esterne, sebbene non espressamente vietato dalla normativa (dlgs 6 del 12 gen. 2016), è sconsigliato fumare.



Trasporti

Utenti Convenzionati: i trasporti motivati da esigenze sanitarie sono a carico della Struttura ⑤; quelli a carattere amministrativo o sanitario non richiesti dalla struttura e non in regime di emergenza sono a carico dell'utente.

Utenti privati: tutti i trasporti effettuati (tranne gli invii in PS) sono a carico dell'utente. Per entrambi i trasporti sono accompagnati da apposita documentazione a garanzia di continuità nell'assistenza. Nel caso di ricovero ospedaliero i familiari vengono prontamente informati dal medico di struttura ⑤.

È opportuno che il familiare accompagni l'ospite nel ricovero portando con sé il minimo indispensabile. Nel caso siano stati programmati (o si rendano necessari) esami/visite specialistiche, il familiare dovrà adoperarsi per organizzare l'accompagnamento.



Privacy e documentazione consultabile

L'organizzazione tratta i dati sensibili degli ospiti nel pieno rispetto del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati. (come da informativa all'ingresso della struttura). Gli aventi titolo possono richiedere copia della cartella socio sanitaria compilando l'apposita modulistica. Questa verrà consegnata entro 30gg dalla data della richiesta ⑤.



Tutela dei diritti

- **Informazione:** l'organizzazione presta grande attenzione al diritto di informazione dell'utente: per tale ragione l'utente o il suo care giver viene sempre informato su diagnosi, trattamento e programmi di recupero o mantenimento ⑤.
- **Diritto di voto:** La struttura garantisce agli utenti l'esercizio del diritto di voto a loro richiesta e secondo le modalità di legge ⑤.
- **Questionario qualità:** ogni anno, solitamente nel periodo autunnale (o a richiesta dell'utente in ogni momento dell'anno) viene distribuito a tutti i familiari un "Questionario qualità percepita e valutazione della carta dei servizi" ⑤: tale questionario è il frutto della collaborazione tra le strutture accreditate dell'Area Metropolitana di Bologna. All'interno del questionario, è possibile scrivere commenti, suggerimenti e critiche. I risultati dell'indagine sono attentamente valutati e discussi dallo staff della Struttura, e resi pubblici nell'apposita bacheca ⑤.



Reclamo

La Direzione della struttura è a disposizione per incontrarvi e raccogliere segnalazioni, suggerimenti, indicazioni per migliorare la qualità dell'assistenza (previo appuntamento). In caso di trattamento ritenuto iniquo o di disservizio è possibile presentare osservazioni e reclami da parte degli utenti. Il reclamo può essere presentato al Servizio Relazioni con il Pubblico o alla Direzione:

- in forma scritta (direttamente, tramite apposita cassetta/buchetta di segnalazione, tramite e-mail: info@villaranuzzi.it),
- in forma orale (tramite colloquio o comunicazione telefonica),

La Direzione nell'ambito dei reclami scritti e firmati assicura sempre una risposta all'utente entro (massimo) 30gg. ⑤. Per i reclami presentati in forma anonima, viene comunque garantita la rapida soluzione anche se non sarà possibile rispondere ⑤.



Responsabilità nelle attività svolte da altri

"Badanti" o "assistenti familiari" non dovranno svolgere compiti, funzioni o mansioni degli operatori socio-sanitari della Struttura; devono limitarsi ad essere di sostegno all'ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali. La Struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di danni patiti dai propri utenti a seguito di attività, improprie o vietate, di qualsiasi natura, poste da loro in essere senza l'ausilio o la supervisione del personale medico o paramedico interno alla Struttura: al riguardo viene consegnata al cliente o al familiare una informativa, che va firmata per presa visione ⑤.

La struttura

L'eliminazione delle barriere architettoniche all'interno dei padiglioni e negli spazi esterni unita alla disponibilità di ambienti collettivi di soggiorno destinate alle attività ricreative e di recupero, favoriscono gli interscambi e le relazioni fra gli ospiti.



Il complesso di edifici e la nostra organizzazione sono in possesso di aggiornata autorizzazione al funzionamento e siamo in grado di fornire un servizio di Casa Residenza per Anziani accreditato con la Regione Emilia Romagna, garantendo quindi gli ulteriori requisiti previsti da tale normativa e dal contratto in essere con il Comune di Bologna ⁵.

Il complesso è composto tra 3 padiglioni:

- 1. Edificio Storico:** splendida e spaziosa dimora patrizia, edificata per volere del conte Girolamo Ranuzzi nel 1782. Adibita a Casa di Riposo dal lontano 1938, una sapiente ristrutturazione l'ha resa funzionale al suo attuale uso di struttura per anziani non autosufficienti, mantenendo intatta la gradevolezza architettonica delle sue linee neoclassiche. Nel 2013 è stata ulteriormente ammodernata, con introduzione di migliorie tecnologiche e riduzione dei posti letto (ad oggi 100).
- 2. Dipendenza Ranuzzina:** piccolo edificio da 21 posti letto situato di fronte alla residenza storica. Ristrutturato nel 2014, secondo i più moderni criteri tecnologici e la lunga esperienza acquisita, può adeguatamente ospitare anche anziani disorientati o affetti da Alzheimer.
- 3. Nuova Villa Ranuzzi:** inaugurata nel 2012, ha 120 posti letto ed è situata subito a ovest dell'edificio storico ma con propri accessi e parcheggi.

Edificio Storico

L'Edificio Storico si sviluppa su tre piani più un ampio seminterrato. Le stanze degli ospiti sono da 1, 2 o 3 posti letto, tutte dotate di bagno adeguatamente attrezzato e condizionamento.

In ogni piano si trovano locali di servizio (ripostigli, guardiola, cucinetta, depositi biancheria, stanza da bagno con vasca speciale per disabili), e sala di soggiorno per gli ospiti e i visitatori. Al piano seminterrato sono collocati i servizi generali: palestra di fisioterapia, sala di ritrovo per parenti



e ospiti, locale per barbiere, parrucchiere e podologo, cappellina per il culto, dispense e magazzini, guardaroba, cucina nonché sala da pranzo, spogliatoi e servizi igienici per il personale. Ascensore, portalettighe, ampi spazi di corridoi e stanze, corrimano e maniglioni, rendono agevoli i percorsi anche agli anziani con difficoltà motorie. Gli arredi sono moderni e confortevoli. I letti, articolati e muniti di sponde, sono comodi e funzionali. Gli armadi in dotazione degli ospiti sono tutti a due ante.

La Villa è collocata al centro di un vasto parco con vialetti alberati, panchine, sedie e tavoli, e percorsi privi di barriere architettoniche. Le feste estive che vengono organizzate annualmente si avvalgono di questo prezioso polmone di verde. Anche molte iniziative dell'animazione avvengono sovente all'esterno, all'ombra dei grandi ippocastani. Il portico sull'ingresso permette di prendere una boccata d'aria anche quando il tempo è meno clemente.

Gli arredi dei saloni sono stati pensati per assecondare e facilitare l'applicazione del metodo Montessori (per contrastare la demenza).

Per favorire l'intimità e il raccoglimento che le particolari circostanze impongono, il locale per le funzioni funebri è collocato in una costruzione a sé stante, con ingresso separato, in un angolo del parco.

Ranuzzina

La Ranuzzina si articola in un piano terreno e in un primo piano servito da elevatore e montalettighe. Le stanze sono a 1 o 2 letti, tutte con bagno e aria condizionata regolabile.

Al piano terra si trovano quattro camere, saletta di soggiorno, sala da pranzo, ambulatorio, cucinetta, servizi igienici, depositi e spogliatoi dei dipen-



denti. Al primo piano abbiamo le altre camere, la guardiola, un locale tecnico, e un altro bagno attrezzato. Gli ospiti della Ranuzzina possono usufruire di terapia occupazionale specifica. Particolare attenzione è stata dedicata alla gradevolezza e alla funzionalità dell'arredamento nonché alla sicurezza (per esempio: speciali barriere sono state collocate a protezione delle scale).

Gli ospiti della Ranuzzina possono usufruire di un proprio giardino recintato e privo di barriere architettoniche, con percorsi, panchine e un gazebo che si presta anche ad ospiti con particolari patologie (Alzheimer, Wandering,...).

Nuova Villa Ranuzzi

La Nuova Villa Ranuzzi, pur sorgendo accan-



to all'Edificio Storico, ha propri accessi sia per la clientela e i visitatori, sia per i fornitori e i servizi di supporto. Si sviluppa su due piani e quattro nuclei, con le stanze degli ospiti, più un altro piano per gli spogliatoi del personale, la centrale termica e i vani tecnici. Le stanze sono a 1 o 2 letti, tutte con bagno attrezzato. Ognuno dei quattro nuclei ha al centro, da un lato un ampio soggiorno-sala da pranzo con sfogo su cortile porticato o ampio terrazzo, dall'altro la guardiola, il bagno assistito, la cucinetta e locali tecnici di supporto.

Al piano terra, dall'ingresso si accede all'atrio e da qui alla scala, agli ascensori (4 di cui 2 mon-

talettighe e 1 antiincendio con via di fuga dedicata), agli uffici, alle camere. Al piano terra si trovano ancora i locali arrivo pasti e sosta carrelli, gli ambulatori, i bagni visitatori, il locale gestione emergenze, la camera calda per l'ingresso ambulanze e, in posizione defilata con accesso anche dal retro, i locali della camera mortuaria.

Il primo piano ripete la tipologia del piano terra, e nel settore centrale fra i due nuclei di stanze presenta una grande sala polivalente, con zona dedicata alle attività di animazione, e una ancora più ampia palestra, con locali specifici per fisioterapia, fisiocinesi terapia e laser terapia. Al primo piano sono inoltre presenti il locale per parrucchiere e podologo, il locale farmacia e la stanza del medico di guardia.

Le stanze sono tutte dotate di condizionamento regolabile e telefono con numero dedicato; possibilità di installare un televisore; ogni letto è a tre snodi regolabili; presso ogni letto vi è l'erogatore di ossigeno. La struttura è interamente climatizzata, insonorizzata, antisismica. Tutte le attrezzature sono nuove e rispondenti ai più moderni criteri tecnici e di sicurezza.

Esiste un giardino protetto in corrispondenza del nucleo dedicato prevalentemente a malati di Alzheimer. Un gruppo elettrogeno, in edificio a sé stante dedicato, assicura la continuità nell'erogazione della corrente elettrica.

Le dotazioni

Per garantire un servizio di eccellenza, la Direzione investe da sempre in tecnologie, attrezzature ed ausili. Col tempo ha affiancato al laboratorio analisi di Villa Bellombra (vedi "strutture del Consorzio" a pag. 6) una serie di specifiche apparecchiature per svolgere internamente approfondimenti diagnostici (apparecchio radiologico/RX ed ecografo portatili, elettrocardiografi, emogasanalizzatore, coaguchek,...); si è inoltre dotata di apparecchiature elettromedicali per la terapia (C-PAP, Pompa a siringa per l'infusione di farmaci, Pompe per l'alimentazione enterale, Ossimetri, Respiratori, Broncoaspiratori, Defibrillatori, Laser terapia, Magnetoterapia, Elet-

trostimolatori, TENS, Ultrasuoni, Infrarossi, Letti Bobath,...). Le attrezzature specifiche per la non autosufficienza (sollevatori, letti, materassi e cuscini antidecubito, barelle doccia, ecc...) sono un valido aiuto ad assicurare una buona condizione di vita anche in presenza di malattie che limitano fortemente la mobilità. L'organizzazione fornisce inoltre tutta la dotazione richiesta di deambulatori, tripod, carrozzine, curando per queste ultime gli adattamenti personalizzati che si dovessero rendere necessari.

La sicurezza e le manutenzioni

Villa Ranuzzi ha posto massima attenzione alla sicurezza. Ha instaurato un rapporto di consulenza con una società di servizi di primaria importanza per l'assolvimento di tutti i requisiti di sicurezza richiesti dalle complesse normative vigenti inclusa la segnaletica di avvertimento, di prescrizione e di salvataggio. Le vie e le uscite di emergenza sono quindi ben segnalate, libere da ingombri, facilmente raggiungibili, riconoscibili e illuminate. Si è inoltre dotata di un impianto di videosorveglianza, opportunamente segnalato, a protezione e garanzia della struttura e di tutti i presenti.

L'organizzazione è inoltre in grado di garantire elevati standard di sicurezza in relazione alle diverse tipologie di rischio cui possono essere soggetti ricoverati, familiari e collaboratori.

In relazione ai rischi specifici ricordiamo:

Rischio Incendio: sono presenti i certificati Prevenzione Incendi (CPI), là dove prescritti, rilasciati dai Vigili del Fuoco ed in corso di validità; è presente una Squadra di emergenza periodicamente formata; esistono procedure scritte per le situazioni di emergenza. Viene svolta regolarmente la periodica manutenzione (attestata) dei sistemi di sicurezza e, a garanzia del miglioramento continuo, una volta all'anno una riunione tra la Direzione, il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza stabilisce i termini di intervento per migliorare gli aspetti legati alla sicurezza.

Rischio biologico: per garantire all'utente la massima protezione verso le infezioni correlate all'assistenza sono stati adottati diversi provvedimenti: la ditta che si occupa del servizio di lavanderia garantisce la disinfezione completa di lenzuola, federe, asciugamani; la ditta che si occupa della preparazione dei pasti garantisce la conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP (Dlgs 155/92), l'assoluta sicurezza e qualità dei cibi ed è inoltre Certificata UNI EN ISO 9001:2015. La Direzione Sanitaria, già da diversi anni, ha deliberato l'istituzione di un Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere (CIO) interaziendale insieme alle Consorziate di Colibri e nei modi previsti dalla normativa di riferimento (Circolare Ministeriale N° 52/1985 "Lotta contro le infezioni ospedaliere" e Circolare Ministeriale n°8/1988 "Lotta contro le infezioni ospedaliere: sorveglianza") con lo scopo di "...definire una strategia di lotta contro le infezioni ospedaliere, verificare l'effettiva applicazione dei programmi di sorveglianza, controllare la loro efficacia, curare la formazione culturale e tecnica in materia del personale". Tra le attività promosse dal CIO come prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, ricordiamo la dotazione diffusa all'interno dei padiglioni di dispenser di soluzione idroalcolica per l'igiene delle mani ad uso di operatori e familiari. Sono inoltre presenti: sterilizzatrice, lavapadelle ed una apparecchiatura per il lavaggio e l'igienizzazione delle carrozzine.

Antinfortunistica: Villa Ranuzzi garantisce inoltre una corretta gestione della manutenzione della struttura, degli impianti, dei macchinari e delle attrezzature attraverso l'uso di un software avanzato che tiene traccia di tutti gli interventi effettuati e da effettuare. Tutte le apparecchiature elettriche sono: marchiate CE, conformi alle normative vigenti e collaudate e controllate.

Per queste ragioni visitatori e pazienti sono invitati a collaborare ed osservare le indicazioni fornite dal personale sui temi della prevenzione delle infezioni e sulla sicurezza.

I servizi



Prima di entrare più nel dettaglio, occorre informare che la quantità delle prestazioni rese (date dall'organico e dalle ore minime annuali di assistenza garantite di OSS, infermieri, educatori, medici e fisioterapisti) è stabilita dalle delibere regionali per l'autorizzazione al funzionamento (posti privati) e per l'accreditamento (posti in convenzione), le quali determinano l'intensità assistenziale erogabile.

Servizi Gestionali e Amministrativi

All'ingresso della Nuova Ranuzzi si trovano gli uffici della Direzione e dell'Amministrazione. La sede storica ha un proprio ufficio/portineria. La Direzione/Amministrazione della Struttura svolge anche un ruolo di supporto informativo e di ricezione di richieste, delucidazioni, osservazioni e reclami. In questo senso si identifica con l'URP.

L'Amministrazione svolge inoltre un ruolo di

supporto a favore degli ospiti e/o dei familiari per lo svolgimento di pratiche quali: trasferimento di residenza, richieste di esami clinici e di laboratorio, pratiche previdenziali e pensionistiche, rinnovo dei documenti d'identità, documentazione per l'ammissione in Struttura, il trasferimento, la dimissione, e così via.

Piano Assistenziale Individualizzato

Il PAI è lo strumento unico che permette l'interazione tra i professionisti (Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori assistenziali, Educatori), nella prospettiva di una condivisione delle informazioni e delle rispettive conoscenze, e quindi di un miglioramento dell'assistenza. Il PAI è compilato in equipe entro 15 giorni^⑤ dall'ingresso dell'ospite ed è rivisto con scadenze semestrali^⑤, salvo il verificarsi di eventi che comportino modifiche sostanziali del quadro clinico della persona prima della naturale scadenza del

Piano. Il PAI viene portato a conoscenza di ospiti e/o familiare^⑤: la collaborazione dei parenti è fondamentale per la nostra struttura, sia per le informazioni fornite all'inizio e durante la vita comunitaria, sia per la disponibilità dei familiari in fase di organizzazione degli appuntamenti per la condivisione. A questo proposito si ricorda che l'organizzazione richiede a volte un po' di tolleranza in quanto potrebbero esserci piccoli ritardi negli orari fissati per lo più causati da improvvise esigenze e/o emergenze sanitarie.

Assistenza Tutelare e Servizi Alberghieri

L'assistenza tutelare consiste:

- nel provvedere alla cura e all'igiene dell'ospite. Gli OSS approfondono in questo genere di attività il massimo impegno, sapendo quanto ciò influisca sulla condizione di benessere dell'anziano. Per le stesse ragioni ci si preoccupa che:
 - l'abbigliamento degli utenti sia sempre pulito, adatto alle stagioni, comodo e non anonimo^⑤;
 - vengano rispettate le scadenze programmate per la pulizia dell'intera persona, tramite bagno in vasca attrezzata una volta alla settimana^⑤;
 - gli ospiti vengano alzati il più spesso possibile (di norma sia al mattino che al pomeriggio e comunque secondo le prescrizioni dei medici)^⑤, anche al fine di prevenire e di limitare il fenomeno delle lesioni da pressione, causa di grave disagio e sofferenza.

Consiste ancora:

- nel somministrare il pasto agli anziani non più in grado di alimentarsi autonomamente^⑤;
- nel mettere in atto, secondo le indicazioni dei medici, interventi volti a stimolare l'anziano ad un corretto e costante uso delle proprie residue capacità^⑤;
- nel promuovere socializzazione e relazioni interpersonali tra gli ospiti^⑤.

Il servizio alberghiero è volto ad erogare prestazioni che assicurino il benessere psico-fisico della persona anziana garantendo standard elevati e costanti di comfort. Esso comprende:

- messa a disposizione, oltre che degli spazi e degli arredi precedentemente illustrati e tutti ampiamente rispondenti alle prescrizioni di legge e ai requisiti regionali, Tv e radio in ogni soggiorno, biancheria piana sempre pulita; distributori automatici a pagamento di bevande calde e fredde^⑤; su richiesta è inoltre consentito avere nella propria camera telefono fisso con numero dedicato e televisore con uso di auricolari;
- pulizia degli ambienti generali e delle singole camere, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria^⑤;
- lavatura e stiratura della biancheria di proprietà della struttura e di quella personale dell'ospite^⑤ appositamente numerata (quest'ultima con servizio interno per limitare al minimo eventuali disagi);
- fornitura del vitto, prevalentemente costituito da cibi freschi, e sempre cucinato in sede da fornitore esterno qualificato con scrupolosa osservanza delle norme igieniche in base ai principi dell'HACCP. Il menù è formulato e controllato da una dietista/nutrizionista^⑤. È data la possibilità di scelta fra le alternative del menù, il quale viene frequentemente variato tenendo conto delle offerte di stagione. Sono garantite su prescrizione medica diete speciali personalizzate per motivi di salute^⑤; per chi ha particolari esigenze di alimentazione, vengono preparati cibi frullati, o tritati, o omogeneizzati^⑤. Acqua e vino non costituiscono extra^⑤. Merenda e tè vengono serviti fra i tre pasti principali^⑤;
- fornitura di tutti i presidi assistenziali e di tutti i prodotti para-farmaceutici necessari (vari tipi di carrozzine, deambulatori, tripodi, presidi per l'incontinenza, ecc.)^⑤.

Assistenza Sanitaria

L'**assistenza sanitaria** di Villa Ranuzzi è costante e qualificata. Essa affianca l'attività socio-assistenziale ed è resa per tramite di un'equipe integrata di medici, infermieri e fisioterapisti, il cui Coordinatore sanitario è un medico geriatra di comprovata esperienza che garantisce unitarietà e interdisciplinarietà nonché un raccordo competente e proficuo con l'Azienda sanitaria di riferimento. Con l'assistenza sanitaria di base si ha costantemente cura dei singoli ospiti, particolarmente in caso di trattamenti sanitari di mantenimento.

L'attività di diagnosi e cura è garantita da un medico responsabile con specializzazione in geriatria, presente tutte le mattine, supportato da altri due medici^⑤. Per i pazienti privati il medico di base rimane il responsabile della ricetta.

Per ogni ospite viene compilata e frequentemente aggiornata la scheda sanitaria. Inoltre, per la massima tranquillità dell'utente, è stato organizzato un servizio interno di Guardia Medica notturna e festiva^⑤, e un servizio di reperibilità nei pochi momenti in cui non è presente un sanitario in struttura. La visita medica viene effettuata anche la mattina dei giorni festivi^⑤. I medici specialisti, in fisiatria ed in psichiatria, effettuano visite settimanali programmate ed al bisogno^⑤. Il loro apporto è prezioso nell'affrontare malattie e disturbi tipici e gravemente invalidanti della tarda età, e nell'impostare piani di riabilitazione di gruppo, ed anche individuali. Garantiamo anche la presenza del logopedista al bisogno per la valutazione dei disturbi della deglutizione^⑤.

È compito della nostra equipe medica richiedere ed effettuare prelievi ed esami di laboratorio: tali accertamenti, se ritenuti necessari dall'equipe medica, sono obbligatori. Come detto in precedenza Villa Ranuzzi è dotata di strumenti che permettono l'effettuazione di esami in situ evitando così il disagio dei trasferimenti in strutture sanitarie esterne (comprese le ecografie vascolari)^⑤.

Gli infermieri professionali garantiscono le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche, sono presenti in struttura 24 ore su 24, e 365gg all'anno, fanno capo a una Responsabile delle attività infermieristiche^⑤, che ha pure il compito di gestire gli approvvigionamenti di farmaci e materiale di medicazione, nonché di controllare mensilmente le scadenze dei farmaci conservati in apposito locale.



L'**attività fisioterapica** (fisiocinesiterapia, ginnastica di gruppo, ginnastica dolce, mobilizzazione) viene svolta in apposite palestre attrezzate. Il team di fisioterapisti interviene seguendo le prescrizioni del medico fisiatra, presente in Struttura una volta alla settimana^⑤.

Va qui precisato per chiarezza che non può comunque trattarsi di attività riabilitativa intensiva, propria soltanto del servizio sanitario, bensì di attività di riattivazione e che in caso di ricoveri temporanei volti al recupero delle attività motorie, può di conseguenza trascorrere qualche giorno prima che si possa avviare il programma.

Attività Socio-Educative

L'assistenza all'ospite è integrata dal servizio di animazione, modernamente inteso come stimolo al mantenimento e al potenziamento delle capacità residue dell'anziano. Infatti, le risorse investite in questo settore d'intervento si sono dimostrate in grado di rallentare il decadimento

psicofisico degli anziani contrastando stati depressivi e ansiosi con l'aumento dell'autostima, e di creare condizioni per una gradevole convivenza. Molte sono le proposte e le realizzazioni, mirate sugli interessi e le capacità residue degli anziani: laboratorio grafico-pittorico, laboratorio ludico-ricreativo, laboratorio teatrale con la realizzazione di spettacoli, laboratorio musicale e concerti di canto e pianoforte (la Struttura si è dotata di un pianoforte di proprietà), ginnastica espressiva, cinema, feste di compleanno, letture, conferenze, scrittura creativa...^⑤ attività tutte in cui gli ospiti sono protagonisti e non solo passivi fruitori. Ultimamente sono stati attivati interventi periodici di pet therapy con animali domestici a cura di un'associazione professionale^⑤. Inoltre si sono introdotti progetti di stimolazione cognitiva con tecnologie informatiche^⑤ adatte alle persone anziane (giochi interattivi e prove di memoria con computer touchscreen dotati di tastiere semplificate, sistemi di ingrandimento e di amplificazione) in collaborazione con l'associazione onlus ASPHI. Tali iniziative non hanno carattere episodico o casuale, ma fanno parte di un progetto coerente, che vede impegnate sei educatori diplomati sotto la guida di una Coordinatrice laureata in Scienze della formazione. È cura di quest'ultima allacciare sistematicamente rapporti con enti esterni, pubblici, privati e di volontariato (scout, clown terapia, scuole). Villa Ranuzzi è coinvolta nelle iniziative in tal senso promosse dal quartiere Borgo Panigale^⑤. Da alcuni anni si organizzano feste estive nel parco della Villa, con il coinvolgimento attivo dei nostri ospiti, aperte a tutti coloro - familiari e non- che vi vogliono partecipare^⑤.

Altra Assistenza Specifica

Una volta alla settimana (su prenotazione, con costo a parte preventivamente reso noto, e solo per prestazioni eccedenti quelle già previste per l'igiene della persona) è possibile usufruire del **barbiere**, del **parrucchiere** e del **podologo**. La Struttura mette a disposizione una salet-

ta dedicata con le relative attrezzature sia nella Sede Storica che nella Nuova Ranuzzi^⑤.

Servizio di Counseling Familiare

È presente inoltre un servizio di supporto e sostegno ai familiari per affrontare e condividere le problematiche connesse alla gestione del proprio congiunto relativamente a:

- aspetti relazionali (approccio alla demenza, ai cambiamenti di ruolo e comportamentali);
- come comunicare al familiare una maggior permanenza in struttura;
- accettare il cambiamento dovuto alla patologia del familiare;
- Comunicare (e condividere) le emozioni legate al cambiamento del familiare;
- Il percorso di Counseling promuove, tramite incontri mensili, il contatto tra persone che condividono lo stesso problema, facilitando il dialogo, lo scambio vicendevole e il confronto.

Assistenza religiosa

È garantita, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di scelta. Il sabato viene officiata la Santa Messa nella cappella della Sede Storica o nel salone al primo piano della Nuova Ranuzzi^⑤.

Compito proprio di una Struttura specializzata per non autosufficienti è anche quello di assistere anziani affetti da demenza senile/morbo di Alzheimer. Benché le esigenze specifiche di questi ospiti, molto variabili, siano valutate nel PAI, occorre poi un approccio professionale per la pratica applicazione degli interventi individuali e per rapportarsi correttamente con tali pazienti. A tal fine Villa Ranuzzi aderisce sistematicamente a **iniziative formative**, che vengono poi trasferite anche agli altri operatori della Struttura, ed elabora annualmente un progetto specifico dedicato ad anziani affetti da demenza, con il primario coinvolgimento dell'equipe medica e degli educatori.

I **medicinali** previsti dal prontuario farmaceutico predisposto dalla AUSL sono gratuiti per gli utenti ricoverati in regime di convenzione.

Il personale



La gestione degli interventi è il frutto di un lavoro comune in cui convergono tutte le specificità professionali presenti.

Alla competenza e alla professionalità i nostri collaboratori accompagnano una grande sensibilità nel corrispondere ai bisogni degli ospiti della struttura.

La selezione, l'inserimento e la formazione del personale

Villa Ranuzzi seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza[Ⓢ]. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitare il loro inserimento e il rapporto con gli ospiti, con valutazioni periodiche scritte[Ⓢ]. In conformità a quanto previsto dal nostro Sistema di Gestione della Qualità, viene compilato dalla Direzione un Piano Annuale della Formazione[Ⓢ], nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno.

La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento basilare per far evolvere la professionalità degli operatori come garanzia di miglioramento della qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione degli utenti;
- un'opportunità di incremento delle conoscenze;

- una garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Grande importanza rivestono le attività di Ricerca e Sperimentazione svolte dall'Equipe in collaborazione con le altre strutture del Consorzio.

Per facilitare l'identificazione degli operatori, ognuno di essi è riconoscibile da un cartellino identificativo personale[Ⓢ].

Coordinatore di Struttura/Direttore

È responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio. Promuove il mantenimento di una qualità costante a beneficio degli utenti e lo sviluppo professionale dei collaboratori. Intrattiene relazioni positive e collabora con i diversi soggetti interni ed esterni coinvolti nella vita del servizio: utenti, famiglie, operatori, committenti, volontari, esponenti della comunità locale

Personale amministrativo

Si occupa del disbrigo delle pratiche amministrative ed è disponibile a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti per l'accesso e la permanenza in struttura. *Gli orari dell'URP sono indicati a pag. 34.*

Personale medico

L'assistenza medica è garantita 24 ore su 24[Ⓢ], grazie alla presenza diurna (festivi e domenica mattina inclusi) dei Medici di Reparto e notturna del Medico di guardia (presente anche nei festivi e nei pochi momenti in cui non è presente un sanitario in struttura). Oltre agli specialisti in Geriatria l'equipe medica prevede la costante collaborazione (almeno una volta alla settimana e comunque al bisogno) con medici specialisti in Fisiatria[Ⓢ] e Psichiatria[Ⓢ] per i bisogni di riabilitazione e benessere psicofisico dell'ospite. Il personale medico, previo appuntamento, è a disposizione dei familiari che desiderino informazioni sullo stato di salute dei loro congiunti negli orari e nelle giornate stabilite.

Per gli orari vedi pag. 34.

Coordinatrice del personale infermieristico

Coordina l'attività infermieristica; gestisce approvvigionamenti di materiale di medicazione e farmaci. È disponibile quotidianamente per informazioni e chiarimenti sugli aspetti legati all'assistenza infermieristica[Ⓢ]. Riconoscibile per la divisa bianca e rossa.

Infermieri

Gli infermieri della struttura (riconoscibili dalle divise bianche e blu) garantiscono le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche. L'assistenza è assicurata 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno[Ⓢ].

Coordinatrice delle attività assistenziali

Riconoscibile dalla divisa bianca con banda bordeaux, coordina le attività degli OSS e assicura l'integrazione fra i vari nuclei. A lei fanno riferimento le RAA.; è disponibile quotidianamente per informazioni di carattere generale o specifico sull'organizzazione delle attività[Ⓢ].



Responsabile delle attività assistenziali (RAA)

A ogni nucleo (Ranuzzina ecc.) fa capo una RAA che ne è responsabile per quanto compete al personale di assistenza. Riconoscibile dalla camicia bianca con banda e pantaloni bordeaux, ci si può rivolgere per informazioni o chiarimenti di carattere assistenziale o per segnalazioni di inconvenienti o malfunzionamenti.

Operatori assistenziali (OSS)

L'assistenza tutelare è erogata da Operatori socio-sanitari (OSS) qualificati (riconoscibili dalla divisa bianca e lilla). Gli OSS lavorano in turni continuati, con scambio delle consegne a fine/inizio turno e l'assistenza è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno[Ⓢ]: essi concorrono all'erogazione di una assistenza personalizzata seguendo le indicazioni contenute nel PAI di ciascun ospite per quanto di loro competenza.

Fisioterapisti

Il trattamento di riattivazione è affidato ad un'equipe di fisioterapisti che hanno il compito di stimolare nell'ospite il recupero delle capacità motorie e funzionali residue e aiutare la prevenzione terziaria, e sono formati per aiutarlo a raggiungere la massima autonomia possibile nelle attività della vita quotidiana. I fisioterapisti sono riconoscibili per le divise bianche e arancione.

Educatori

Personale specificatamente formato si occupa delle attività socio-educative[Ⓢ]: propone e stimola la partecipazione degli ospiti alle numerose attività programmate sulla base delle differenti capacità residue e prestando attenzione al vissuto di ogni singolo ospite. Hanno il compito quindi, di preservare e recuperare le attività cognitive. Gli educatori indossano maglie azzurre e pantaloni blu.

Informazioni pratiche

Come raggiungere Villa Ranuzzi e orari utili ai familiari.



Come raggiungerci

Il complesso di edifici, tutti situati nel Comune di Bologna, sorge nella prima campagna a ovest della città.

Auto

- dalla tangenziale prendere l'uscita n.1.
- da Bologna imboccare via Salvemini e quindi a destra seguendo le indicazioni,
- da Casalecchio-Quartiere Meridiana seguire via del Lavoro e via Guido Rossa fino alla rotonda del Bologna-Calcio, quindi svoltare a destra.

Parcheggio

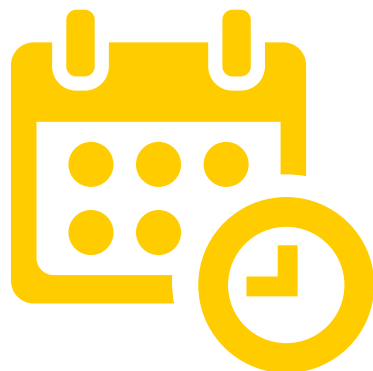
Sono presenti due ampi parcheggi a disposizione dei visitatori, gratuiti, non custoditi



Autobus

L'autobus 86 ferma alla pensilina "Villa Ranuzzi" di via Brigata Bolero, quindi occorre percorrere circa 400 metri a piedi sottopassando la ferrovia e l'autostrada.

Orari utili ai familiari



Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

dal lunedì al venerdì 08:30 > 18:00

Sabato 09:00 > 13:00

Eventuali variazioni di orario verranno espone all'ingresso dell'ufficio. Nei reparti i primi referenti cui avanzare richieste o fare segnalazioni sono le Coordinatrici di nucleo.

Visita per i familiari e conoscenti

tutti i giorni *

* Le visite sono consentite, di regola, nell'arco dell'intera giornata, ma comunque nel rispetto di orari stagionalmente resi noti ad ospiti e parenti. È prevista la sospensione unicamente durante le visite mediche, durante il trattamento di igiene a favore degli ospiti e durante la pulizia delle camere ⑤.

Ricevimento Medici

lunedì, giovedì e venerdì 11:30 > 12:30

Inoltre, previo appuntamento, il personale medico è a disposizione dei familiari che desiderino informazioni sullo stato di salute dei loro congiunti. Eventuali variazioni di orario verranno espone all'ingresso dell'ambulatorio.





VILLA RANUZZI



Villa Ranuzzi

via Casteldebole, 12
40132 Bologna
t. 051.613.76.11
f. 051.613.76.19
info@villaranuzzi.it
www.villaranuzzi.it



UNI EN ISO 9001:2015 REG. N. 8540

