

Casa Residenza per anziani

Villa Ranuzzi

Carta dei servizi





Indice

| | | |
|-----------------------------------|---|----|
| Informazioni pratiche | Come raggiungerci | 7 |
| | Orari visite e servizi | 8 |
| Il percorso del paziente | Accesso | 10 |
| | Dimissioni | 11 |
| | Orari delle attività e regole di convivenza | 12 |
| La struttura | Com'è la struttura | 17 |
| | I servizi | 20 |
| | Il personale | 24 |
| La politica per la Qualità | Principi | 27 |
| | Punti di forza ed eccellenza | 28 |
| | Mission, Vision, Qualità | 30 |
| La sicurezza | Risk Management | 32 |
| | Sicurezza e manutenzione della struttura | 33 |
| Consorzio Colibrì | Il consorzio | 35 |
| | Le strutture | 36 |

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)

Le nostre certificazioni



Certificazione di Eccellenza Diamante
by Accreditation Canada



Certificazione Parità di Genere
UNI/PdR 125



Certificazione di Qualità
UNI EN ISO 9001:2015
Reg. N. 8540

Grafica: Sandro Stefanelli
sandrostefanelli.com

Stampato dalla Tipografia Negri,
Bologna, su carta Magno Natural
di Sappi, prodotta in cartiere che
soddisfano i più elevati standard
di qualità e rispetto dell'ambiente.
Interno 140g/m2, copertina 250g/m2.

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 (<i>tale definizione supera e unifica le precedenti diciture di: CP - Casa Protetta ed RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale</i>) |
| 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 |
| MMG | Medico di Medicina Generale |
| 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 |

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

Informazioni pratiche

Come raggiungere Villa Ranuzzi, numeri 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

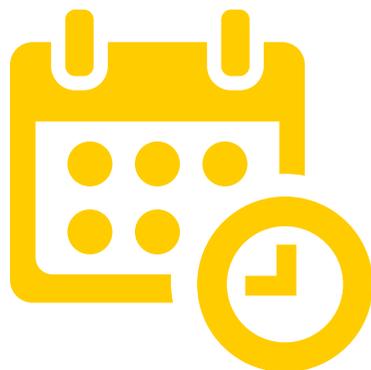
Sono presenti due ampi parcheggi a disposizione dei visitatori, gratuiti, non custoditi



Autobus

Gli autobus 80 e 86 fermano alla fermata "Villa Ranuzzi" di via Brigata Bolero quindi occorre percorrere circa 400 metri a piedi sottopassando la ferrovia e l'autostrada. L'autobus 85 ferma nella zona industriale di Casalecchio a circa 900 metri dalla struttura

Numeri e orari utili ai familiari



Villa Ranuzzi Casa Residenza Anziani

via Casteldebole, 12
40132 Bologna (BO)

Telefono 051 6137611

Numero unico prenotazioni 051 338110

Fax 051 6137619

Email info@villaranuzzi.it

PEC villaranuzzi@colibrico.com

Sito web www.villaranuzzi.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Dal lunedì al venerdì 08:30 > 18:00

Sabato 09:00 > 13:00

Eventuali variazioni di orario verranno esposte 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.

Ricevimento Medici

I medici della struttura ricevono di persona e telefonicamente ad orari diversi e in giorni differenti della settimana. Per fissare un appuntamento è necessario contattare l'amministrazione che vi fornirà le disponibilità.

Visita il nostro sito
villaranuzzi.it per orari
e contatti aggiornati



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 della relativa unità di valutazione).
3. L'UVGM predispose 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:

- **Documento d'identità** valido;
 - **Tesserino sanitario**;
 - **Codice fiscale**;
 - Documento attestante l'eventuale **invalidità**;
 - **Lettera di dimissione** se si proviene da un'altra struttura;
 - 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, il modulo per la rinuncia al medico di base (solo per gli accreditati) e una scheda con il corredo di vestiaro 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;



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 | 16:00 > 16:30 |
| Cena | 18:00 > 18:30 |

Attività di socio-educative

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

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 |

Attività medica

La presenza medica è garantita h 24 7gg/7. 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 benessere del medico, si raccomanda, nel caso di consegna di farmaci o 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). 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.



Oggetti di valore, denaro e protesi

Ogni ospite è dotato di un armadietto personale. Gli ospiti sono tuttavia invitati a non trattene- re 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. 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: per nessuna ragione verranno tratteneute dalla Struttura più del tempo strettamente necessario per valutarle e analizzarle.



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.



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.



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.



Apparecchi radio-televisivi e telefonici

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi radio-televisivi, telefonici o elettronici, purché il loro utilizzo non arrechi disturbo agli altri ospiti.



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.



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.



Trasporti

Utenti Convenzionati: i trasporti motivati da esigenze sanitarie sono a carico della Struttura; 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.

È opportuno che il familiare accompagni l'ospite nel ricovero portando con sé il minimo indispensabile.

bile. Nel caso siano stati programmati (o si rendano necessari) esami/visite specialistiche, il familiare dovrà adoperarsi per organizzare l'accompagnamento.



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.



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.. Per i reclami presentati in forma anonima, viene comunque garantita la rapida soluzione anche se non sarà possibile rispondere.



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.



Tutela dei diritti

- **Informazione:** l'organizzazione presta grande attenzione al diritto di informazione dell'utente: per tale ragione l'utente o il suo caregiver viene sempre informato su diagnosi, trattamento e programmi di recupero o mantenimento.
- **Diritto di voto:** La struttura garantisce agli utenti l'esercizio del diritto di voto a loro richiesta e secondo le modalità di legge.
- **Cultura e Religione:** viene garantita assistenza culturale, spirituale e linguistica attraverso servizi e professionisti dedicati che devono essere attivati al bisogno o su richiesta dell'utente.



Soddisfazione Utente

È presente in struttura un **totem Smile In** per la rilevazione della soddisfazione dell'utente e per raccogliere eventuali suggerimenti. Il totem è composto da una colonnina alta più o meno un metro e mezzo alla quale è stato applicato un tablet dotato della tecnologia HappyOrNot (e di una sim dati per inviare i dati ad un portale

che elabora statistiche).

Attraverso il tablet vengono raccolti i feedback da parte degli utenti in modo semplice e veloce attraverso sondaggi solitamente articolati su 3 livelli di cui l'ultimo è sempre una domanda aperta.

Questionario di soddisfazione: a nel periodo invernale (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": 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.

Recensioni online:

A Villa Ranuzzi la soddisfazione dei pazienti viene anche testata tramite le pagine social e Google.



Lasciaci la tua
recensione Google



Dimissioni

La dimissione dalla CRA 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. 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'assistente 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). Per morosità si intendono le rette non saldate entro 2 settimane dal termine di pagamento (il 10 di ogni mese).
- 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.

In caso di decesso 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 informare la struttura sulla volontà di dimettere l'ospite con un preavviso di 7 giorni. La dimissione va effettuata entro le ore 10:00 di mattina, lasciando inoltre la stanza libera dai propri oggetti.

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.

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 1932, 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, sala da pranzo, spogliatoi e servizi igienici per il personale. Ascensore, porta-lettighe, 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 par-

co 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 del servizio socio-educativo 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 monta-lettighe. 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 dipendenti. 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 accanto 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 monta-lettighe e 1 antincendio 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 socio-educative, e una ancora più ampia palestra, con locali specifici per fisioterapia, fisiochinesi 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, possibilità di installare un telefono con numero dedicato (su richiesta); 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. La struttura si avvale del laboratorio analisi metropolitano (LUM) e di un laboratorio analisi esterno accreditato, in aggiunta si affida ad una serie di specifiche apparecchiature per svolgere internamente approfondimenti diagnostici (apparecchio radiologico/RX ed ecografo portatili, elettrocardiografi, emogasanalizzatore, coagucheck,...); si è inoltre dotata di apparecchiature elettromedicali per la terapia, Pompa a siringa per l'infusione di farmaci, Pompe per l'alimentazione enterale, Ossimetri, Respiratori, Bronco-aspiratori, Defibrillatori, Laser terapia, Magnetoterapia, Elettrostimolatori, 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.

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: trasferi-

mento 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 dall'ingresso dell'ospite ed è rivisto con scadenze semestrali, 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 ospite e/o familiare: la collaborazione dei parenti è fondamentale per la nostra struttura, sia per le informazioni fornite all'inizio e du-

rante 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 operatori socio-sanitari 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;
- Vengano rispettate le scadenze programmate per la **pulizia** dell'intera persona, tramite bagno in vasca attrezzata una volta alla settimana;
- Gli ospiti vengano **alzati** il più spesso possibile (di norma sia al mattino che al pomeriggio e comunque secondo le prescrizioni dei medici), 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;
- 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;
- Nel **promuovere socializzazione** e relazioni interpersonali tra gli ospiti.

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, di:

- **TV e radio** in ogni soggiorno
- **TV** in ogni camera,
- **Biancheria** piana sempre pulita;
- **Distributori automatici** a pagamento di bevande calde e fredde;
- Pulizia degli ambienti generali e delle singole camere, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria;
- Lavatura e stiratura della biancheria di proprietà della struttura e di quella personale dell'ospite appositamente numerata (quest'ultima con servizio interno per limitare al minimo eventuali disguidi);
- 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. 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; per chi ha particolari esigenze di alimentazione, vengono preparati cibi frullati, o tritati, o omogeneizzati. Acqua e vino non costituiscono extra. Merenda e tè vengono serviti fra i tre pasti principali;
- 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.).

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. Per i pazienti privati il medico di base rimane il responsabile della ricettazione.

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. La visita medica viene effettuata anche la mattina dei giorni festivi.

I medici specialisti, in fisiatria ed in psichiatria, effettuano visite settimanali programmate ed al bisogno. 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".

È compito della nostra équipe medica richiedere ed effettuare prelievi ed esami di laboratorio: tali accertamenti, se ritenuti necessari dall'équipe 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).

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, 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.

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

L'**attività fisioterapica** (fisiokinesiterapia, ginnastica di gruppo, ginnastica dolce, mobilizzazione) viene svolta in apposita palestra attrezzata. Il team di fisioterapisti interviene seguendo le prescrizioni del medico fisiatra, presente in Struttura una volta alla settimana.

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... 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. Inoltre si sono introdotti progetti di stimolazione cognitiva con tecnologie informatiche adattate alle persone anziane (giochi interattivi e prove di memoria con

computer touch screen 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. 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.

Altre assistenze specifiche

Servizi di cura della persona

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 saletta dedicata con le relative attrezzature sia nella Sede Storica che nella Nuova Ranuzzi.

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 condi-

vidono 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 mentre il giovedì il parroco è a disposizione per l'assistenza spirituale.

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'équipe medica e degli educatori.

Orientamento ad operatori, pazienti e famigliari

L'organizzazione garantisce la formazione e l'orientamento ad operatori e pazienti/caregiver sulle modalità di gestione post-dimissione.

Servizio di coaching per i dipendenti

A Villa Ranuzzi è attivo un servizio di ascolto circa le problematiche che hanno un'origine nell'ambiente di lavoro (rapporto con i colleghi e con i loro congiunti, relazione con gli altri colleghi nel corso dell'ordinaria attività). Vengono inoltre presi in considerazione quegli avvenimenti che pur insorgendo nella vita privata, possono avere ripercussioni sull'attività lavorativa specifica (lutti, malattie gravi di congiunti, etc) incontri su appuntamento per problemi individuali.

Il personale

Villa Ranuzzi seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali necessarie per svolgere l'attività di cura ed assistenza. I nuovi assunti vengono affiancati ed addestrati da personale esperto, per facilitare il loro inserimento in struttura.

Il benessere e la sicurezza dei pazienti rappresentano gli obiettivi prioritari di Villa Ranuzzi. Al raggiungimento di tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali, il cui ruolo e la cui responsabilità vanno costantemente valorizzate per assicurare l'erogazione di cure sempre più efficaci.

Il miglioramento dei servizi erogati e le performance complessive dell'organizzazione dipendono infatti in larga misura dalla capacità del personale di conseguire nuove conoscenze ed applicarle verificandone i risultati e la loro efficacia nella pratica.

Il sapere e il saper fare sono elementi fondamentali per assicurare la gestione controllata dei processi ed in particolare la gestione del rischio clinico.

Per questa ragione, l'adeguamento progressivo e continuo delle conoscenze e competenze del personale si configura come uno dei principali obiettivi di Villa Ranuzzi che valorizza le proprie risorse umane favorendone appunto, sulla base delle specifiche esigenze e dei bisogni formativi, lo sviluppo e la crescita professionali.

L'organizzazione, in linea con gli obiettivi del sistema di gestione, si impegna a **promuovere l'uguaglianza di genere** riguardo alla presenza e all'avanzamento professionale delle donne all'interno dell'azienda. Per questo motivo, persegue la valorizzazione delle diversità presenti all'interno della struttura e mira a sostenere processi che favoriscano l'empowerment delle donne nelle attività aziendali.

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, Ufficio Relazioni con il Pubblico sono indicati a pag. 8.



Personale medico

L'assistenza medica è garantita 24h/giorno. L'equipe medica interna collabora costantemente con **medici specialisti** di ogni disciplina per le necessarie consulenze. Tra questi quelli presenti in struttura sono:

- Geriatra
- Psichiatra
- Fisiatra



Coordinatori del personale infermieristico

Coordina l'attività infermieristica; è disponibile dal lunedì al venerdì per informazioni e chiarimenti sugli aspetti legati all'assistenza infermieristica e alla continuità assistenziale col territorio.



Infermieri

Svolgono attività di assistenza sanitaria, collaborando all'attuazione del programma riabilitativo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana. L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno.



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. È disponibile per informazioni o chiarimenti di carattere assistenziale o per segnalazioni di inconvenienti o malfunzionamenti.



Operatori assistenziali (OSS)

Collaborano con gli altri operatori per l'assistenza al paziente nelle necessità quotidiane. Lavorano in turni continuati, con scambio delle consegne a fine/inizio turno e l'assistenza è garantita 7/7 giorni, 24h/giorno: essi concorrono all'erogazione di una assistenza personalizzata seguendo le indicazioni contenute nei progetti personalizzati di ciascun paziente per quanto di loro competenza.



Fisioterapisti

L'equipe di fisioterapisti ha il compito di stimolare nel paziente il recupero delle capacità motorie, cognitive e comunicative, per aiutarlo a raggiungere la massima autonomia nelle attività della vita quotidiana.



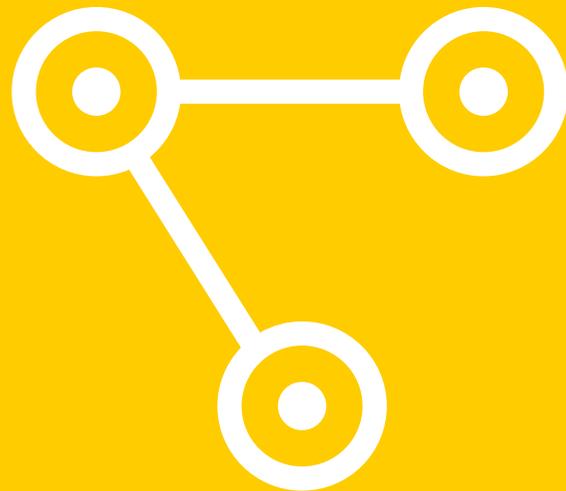
Educatori

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.



La politica per la Qualità

Centralità della persona e umanizzazione, efficienza ed efficacia, collaborazione ed integrazione nella rete dei servizi, lavoro di squadra, miglioramento continuo e parità di genere. Questa è la nostra politica in sintesi.



P

Principi

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

Eguaglianza

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

Imparzialità ed equità di trattamento

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

Continuità

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

Diritto di scelta

È garantita a ciascun paziente 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.

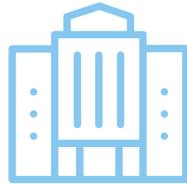
Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale

La partecipazione dell'utente (ospite e familiari) è fortemente auspicata. A questo fine sono volute 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.

I nostri punti di forza ed eccellenza



I pilastri fondamentali che costituiscono la forza e l'eccellenza della nostra struttura ospedaliera evidenziano il nostro impegno nei diversi ambiti societari. I nostri impegni si estendono ben oltre le mura dell'ospedale, permeando ogni aspetto del nostro operato per garantire una presenza di riferimento in ogni ambito.

Siamo fieri di sottolineare il nostro impegno a livello istituzionale, fondato su valori di trasparenza che promuove la governance etica e l'aderenza ai più elevati standard di qualità. In ambito sanitario la centralità della persona è il fulcro della nostra pratica medica e infine il nostro impegno nella ricerca e nell'istruzione è continuo promuovendo la formazione continua del personale e la ricerca innovativa, contribuendo al progresso scientifico e clinico.

Ambito istituzionale

Accreditamento Istituzionale (con RER)

Certificazione di eccellenza secondo gli standard di Accreditation Canada

Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Certificazione per la parità di genere secondo la PdR (Prassi di Riferimento) UNI 125/2022

Socio fondatore del Consorzio Colibri

Codice etico

Modello organizzativo gestionale secondo decreto legislativo 231/01

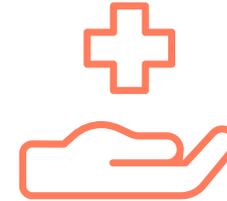
Bilancio Sociale

Bilancio di Genere

Associata AIOP

Associata Confindustria Emilia Area Centro

Associata ANASTE



Ambito Sanitario e nei confronti del paziente

Collaborazione ed integrazine nella rete dei servizi

Centralità del paziente e umanizzazione delle cure

Approccio multi-professionale/disciplinare

Lavoro di squadra

Personalizzazione del Progetto Assistenziale

Sicurezza per pazienti, familiari ed operatori

Tutela dei diritti

Comfort alberghiero e relazionale

Accessibilità strutturale e organizzativa

Adesione al Progetto promosso dal Ministero della Sanità "Ospedale Senza Dolore".



Ambito Ricerca e studio

Sede formativa universitaria limitata a:

- Studenti del corso di Laurea in Fisioterapia
- Studenti del corso di Laurea in Infermieristica

Attività di ricerca e studio con pubblicazioni nazionali ed internazionali (attività svolte all'interno dei progetti di Ricerca coordinati dal Consorzio Colibri)

Formazione ed aggiornamento continui

M

Mission

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.

V

Vision

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 cit-

tadini 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

Q

Qualità e miglioramento continuo

Il nostro obiettivo è cercare di migliorare costantemente non soltanto la qualità tecnica del servizio e di tutti gli aspetti relativi alla cura, alla diagnostica e all'assistenza, ma anche gli aspetti comunicativi, relazionali e quelli legati al comfort.

La struttura ha conseguito la Certificazione UNI EN ISO 9001 e la certificazione di eccellenza secondo gli standard di Accreditation Canada. Da allora Villa Ranuzzi promuove, diffonde e supporta la cultura della Qualità, l'efficienza ed efficacia delle cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti.

La sicurezza come priorità

Sicurezza per pazienti e familiari, lavoratori, struttura e ambiente.



La sicurezza come priorità: Risk Management

Villa Ranuzzi si pone come obiettivo prioritario la sicurezza nei confronti di pazienti e familiari, lavoratori, struttura e ambiente.

Rischio clinico

La gestione del rischio Clinico è coordinata a livello di Consorzio dalle Direzioni Sanitarie Ospedaliere che si avvalgono della collaborazione di referenti professionali specificamente designati ed ha lo scopo di mitigare e, quando possibile, eliminare i rischi connessi con lo svolgimento di attività assistenziali e sanitarie.

C.I.O.

È presente un Comitato Infezioni Ospedaliere (C.I.O.) che si occupa di:

- Organizzare le misure di prevenzione;
- Definire un sistema di sorveglianza delle infezioni;
- Aderire a una corretta "politica" degli antibiotici.
- Sensibilizzare utenti, familiari e caregiver sull'importanza della prevenzione e del controllo delle Infezioni Correlate all'Assistenza.

Per garantire la massima protezione contro le infezioni nosocomiali sono stati adottati diversi provvedimenti:

- Installazione di dispenser di soluzione idroalcolica per la disinfezione delle mani ad uso di operatori e familiari.
- Pulizia e disinfezione quotidiana degli ambienti
- Disinfezione di lenzuola, federe e asciugamani;
- Preparazione dei pasti con garanzia di assoluta qualità e sicurezza dei cibi e conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP.



Previos e NAM

L'organizzazione condanna la violenza in ogni sua forma. Per quanto riguarda i propri collaboratori Villa Ranuzzi ha aderito alla campagna regionale di Prevenzione della Violenza a danno degli operatori sanitari (**PREVIOS**).

Per quanto riguarda la violenza nei confronti dei pazienti fragili, Villa Ranuzzi ha istituito una task-force inter-aziendale dedicata, **NAM** (Nucleo Anti Maltrattamenti) che monitora con periodici sopralluoghi il fenomeno del maltrattamento in tutti i suoi aspetti a partire dal controllo del rispetto dovuto alla persona già nelle modalità relazionali di base, e ne diffonde la cultura presso tutti gli operatori.

All'ingresso viene distribuito a tutti i pazienti un modulo di segnalazione di eventuali maltrattamenti.

Servizio di prevenzione e protezione Dlgs n. 81-2008

L'organizzazione ottempera ai dettami del Decreto attraverso i seguenti principali adempimenti:

- Individuazione e valutazione dei rischi.
- Definizione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro.
- Formazione costante ai lavoratori

Sicurezza e manutenzione della struttura

All'interno della struttura sono apposte segnalazioni conformi ai requisiti di legge per quanto riguarda sia i segnali di divieto che quelli 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.

La struttura si è inoltre dotata di un impianto di videosorveglianza a protezione e garanzia della struttura e di tutti i presenti.

Villa Ranuzzi garantisce inoltre una corretta gestione della manutenzione della struttura, degli impianti, dei macchinari e delle attrezzature.

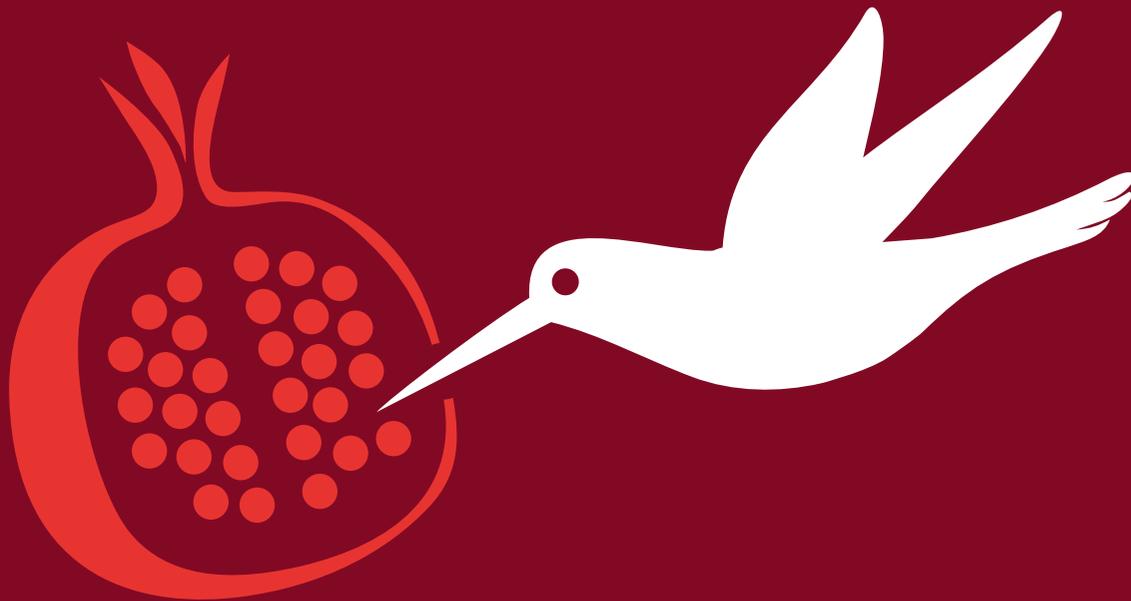
La struttura è dotata di un generatore di corrente che entra automaticamente in funzione al venir meno della tensione di rete garantendo la piena disponibilità di energia in tutti gli ambienti e per ogni servizio.

Tutti gli edifici sono provvisti di **Certificato Prevenzione Incendi**, rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Bologna.



Consorzio Colibrì

Villa Ranuzzi è socia fondatrice del Consorzio Colibrì, un network di strutture sanitarie e socio-sanitarie operanti in Emilia-Romagna.



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 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 e buon uso degli antibiotici

Per facilitare la prevenzione e la sorveglianza attiva degli eventi infettivi correlati all'assistenza sanitaria il Consorzio ha promosso l'istituzione di un CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere) e ne coordina le attività.

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

Il Consorzio coordina le attività di prevenzione e di gestione di abusi e maltrattamenti nelle strutture fondatrici attraverso l'istituzione di un NAM (Nucleo Anti Maltrattamenti).

4. Aggressività e/o violenza da terzi a danno degli operatori

Il Consorzio ha promosso l'iniziativa della RER, formulando un piano per la prevenzione della violenza a carico degli operatori sanitari (PREVIOS) che comprende una campagna informativa e di sensibilizzazione e l'adozione di un modulo di segnalazione di tali eventi.

5. Realizzazione di Piani formativi che coniughino professionalità e qualità formativa con un catalogo di eventi ampio e multidisciplinare.

6. Condivisione di progetti di ricerca dal respiro internazionale.

7. Strategie di comunicazione integrate che soddisfino i fabbisogni informativi dei diversi stakeholder.

8. Bilancio Sociale e Bilancio di Genere Cura annualmente la rendicontazione sociale del Consorzio nel suo complesso e la rendicontazione di Genere delle strutture fondatrici.

9. Gestione della qualità

Coordina le attività per il mantenimento di un Sistema di Gestione per la qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

10. Accreditation Canada

Coordina le attività di gruppo delle strutture fondatrici all'interno del Q-Mentum Accreditation Program, l'ambizioso percorso intrapreso dal gruppo per mantenere la certificazione di eccellenza secondo gli standard canadesi.

11. Certificazione per la parità di genere

Coordina l'implementazione e il mantenimento di un Sistema di gestione conforme alla UNI PdR 125/2022 per la parità di genere

Consortziati fondatori*

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

Note



Villa Bellombra

Presidio Ospedaliero
Accreditato

via Casteldebole, 10/7,
40132 Bologna (BO)
tel 051 582095
info@villabellombra.it
www.villabellombra.it
Per ricoveri privati,
tel. 051 338110



Santa Viola

Presidio Ospedaliero
Accreditato

via della Ferriera 10
40133 Bologna
tel. 051.383824
info@santaviola.it
www.santaviola.it
Per ricoveri privati,
tel. 051 338110



Villa Ranuzzi

Casa Residenza
Anziani (CRA)

via Casteldebole 12
40132 Bologna
tel. 051 6137611
info@villaranuzzi.it
www.villaranuzzi.it
Per ricoveri privati,
tel. 051 338110



Ai Colli

Ospedale Privato
Accreditato per
malattie mentali

via San Mamolo 158
40136 Bologna
tel. 051 581073
casadicura@aicolli.com
www.aicolli.com



Clinicadomicilio

La clinica a casa tua

via Casteldebole, 10/7,
40132 Bologna (BO)
Numero Verde 800 100 670
info@clinicadomicilio.it
www.clinicadomicilio.it



Villa Serena

Casa Residenza
Anziani (CRA)

via Toscana 219
40141 Bologna
tel. 051 477001
info@villaserena-bo.it
www.villaserena-bo.it



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

PER ALTRE INFO

