

CARTA DEI SERVIZI



Azienda di Servizi alla Persona

Pianura Est



Colophon
Maggio 2018



4 | **LA CARTA DEI SERVIZI, L'AZIENDA E I SUOI VALORI**

- 5 | Che cos'è la Carta dei servizi di ASP?
- 6 | L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est"
- 9 | I servizi in ASP

10 | **QUALITÀ, ASCOLTO, TRASPARENZA**

- 11 | La qualità dell'assistenza
- 12 | La qualità in ASP
- 13 | Gestione dei reclami

14 | **I SERVIZI OFFERTI**

- 15 | Servizi per anziani non autosufficienti
- 17 | Servizi per anziani parzialmente autosufficienti
- 19 | Servizi per disabili
- 20 | Diritti
- 21 | Doveri
- 22 | Glossario
- 24 | Le nostre sedi

Che cos'è la Carta dei servizi di ASP?
L'Azienda Pubblica
di Servizi alla Persona "Pianura Est"
I servizi in ASP
Formazione del personale



LA CARTA DEI SERVIZI, L'AZIENDA E I SUOI VALORI

Che cos'è la Carta dei Servizi di ASP?

La Carta dei Servizi rappresenta una tappa importante nel percorso che ASP compie costantemente per il miglioramento dell'organizzazione interna, della qualità e della quantità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, introdotta con il DPCM 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione di servizi pubblici"*, e poi ricordata nell'art. 13 della Legge 328/2000 quale requisito indispensabile per l'accreditamento nel settore dei servizi sociali e socio-assistenziali, è uno strumento di comunicazione e trasparenza e come tale viene richiamata dall'art. 32 della L.R. dell'Emilia-Romagna 2/2003, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Essa però non è solamente uno strumento informativo, ma una dichiarazione d'impegno che l'Azienda assume nei confronti degli utenti, per se stessa e per gli Enti Locali con i quali intrattiene relazioni.

La Carta dei Servizi è pensata per:



**fornire informazioni utili
a descrivere l'insieme
dei servizi erogati**



**rendere noti
gli obiettivi prefissati**



**regolamentare
la vita comunitaria
per garantire la continuità
di relazione tra utenti
e famigliari, utenti e contesto
originario di vita**



**tutelare gli utenti
e i famigliari, sia nella
gestione dei reclami
che nella verifica della
qualità dei servizi**

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est"

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est", costituita dalla Regione Emilia-Romagna con atto della Giunta regionale, **nasce il primo gennaio 2016 dalla fusione di due ASP**, in applicazione delle normative nazionali e regionali di riforma dell'assistenza, e precisamente l'ASP "Galuppi-Ramponi" (con sede a Pieve di Cento) e l'ASP "Donini" (con sede a Budrio).

Le due ASP hanno operato nel corso degli anni per offrire l'assistenza ed il sostegno alle persone in difficoltà. Con il passare del tempo si sono entrambe specializzate nell'assistenza agli anziani e ai disabili ottenendo l'accreditamento per i servizi gestiti.

L'ASP "Pianura Est" opera nell'ambito territoriale del **Distretto Socio-Sanitario Pianura Est**, coincidente con il territorio dei Comuni di Argelato, Baricella, Bentivoglio, Budrio, Castel Maggiore, Castello d'Argile, Castenaso, Galliera, Granarolo dell'Emilia, Malalbergo, Minerbio, Molinella, Pieve di Cento, San Giorgio di Piano e San Pietro in Casale.

Sede amministrativa



**Azienda Pubblica
di Servizi alla Persona
"Pianura Est"**



INDIRIZZO

**Via Gramsci 28
40066 Pieve di Cento (BO)
Tel. 051/97.50.85
Fax. 051/ 686.00.84
info@asppianuraest.bo.it
www.asppianuraest.bo.it**



**Gli uffici amministrativi
ricevono il pubblico
dal lunedì al venerdì
dalle 8.00 alle 16.00**

La nostra organizzazione

L'organo di indirizzo e vigilanza sull'attività dell'ASP è l'**Assemblea dei soci**, composta dai Comuni di Argelato, Baricella, Budrio, Castenaso, Granarolo dell'Emilia, Malalbergo, Minerbio, Molinella, San Giorgio di Piano, Unione Reno Galliera (che rappresenta i Comuni di Bentivoglio, Castello d'Argile, Castel Maggiore, Galliera, Pieve di Cento e San Pietro in Casale) e Parrocchie di Pieve di Cento e Castenaso.

I Comuni sono rappresentati dai loro Sindaci, l'Unione dal Presidente dell'Unione e le Parrocchie dai Parroci o propri delegati. Ogni Socio rappresenta una quota che è stata definita in una apposita convenzione.

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dall'Assemblea dei Soci, individuando le strategie e gli obiettivi di gestione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un Presidente e due Consiglieri (di cui uno con funzioni di Vice Presidente) ed è nominato dall'Assemblea dei Soci scegliendo tra persone di provata esperienza e capacità.

Il **Direttore** è responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione attraverso l'utilizzo delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate. In caso di sua assenza o impedimento viene sostituito dal Vice direttore.

Il **Revisore dei Conti** viene nominato dalla Regione Emilia-Romagna.

Ha il compito di svolgere periodiche verifiche sulla gestione finanziaria ed organizzativa dell'Azienda ed esprime parere sul bilancio consuntivo e sugli argomenti per cui viene interpellato dal Consiglio di Amministrazione. Garantisce il rispetto delle norme che regolano il bilancio e la gestione contabile.

La nostra missione

La missione di ASP è definita dal suo Statuto. ASP ha come finalità **organizzare ed erogare servizi sociali e socio-sanitari** alle persone anziane, adulte, in condizioni di disabilità e disagio sociale che si trovano nel territorio di riferimento (quello del Distretto Pianura Est) con le risorse a sua disposizione, derivanti sia dal suo patrimonio, che dai fondi assegnati dalla Regione e dai Comuni, che dalle rette degli utenti.

I nostri valori

ASP si ispira ad alcuni valori di riferimento:

- ❖ In primo luogo, il **rispetto della dignità della persona** e della **garanzia di riservatezza**;
- ❖ La **personalizzazione degli interventi**, che vengono adeguati alle esigenze dei destinatari e delle loro famiglie, compatibilmente con le caratteristiche delle strutture
- ❖ La **flessibilità**, ovvero la capacità dell'organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni dell'utenza
- ❖ L'**innovazione**, che si traduce nella capacità di dare risposte sempre più adeguate e qualitativamente elevate ai bisogni dei cittadini
- ❖ La **formazione dei suoi operatori**, come strumento della qualità e dell'efficacia dei suoi interventi e dei suoi servizi

Principi fondamentali adottati nell'erogazione dei servizi

ASP rispetta i principi fondamentali predefiniti dal DPCM del 27 gennaio 1994, e che sono:

Eguaglianza	Erogazione dei servizi garantendo parità di trattamento tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio ma piuttosto diversificazione dello stesso, perché solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale, in grado di riconoscere e rispettare le peculiarità individuali.
Imparzialità	Mantenere la neutralità rispetto agli utenti, eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto, oltre a garantire comportamenti professionali privi di declinazioni esclusive.
Continuità	Impegno a non interrompere il servizio se non nei casi previsti dalla normativa del settore.
Partecipazione	Impegno a coinvolgere gli utenti e/o i loro familiari/care giver nelle fasi di progettazione e verifica dei servizi poiché si considera la partecipazione come un importante momento di crescita dell'organizzazione e un'opportunità di miglioramento del servizio.
Efficacia ed efficienza	Nell'erogazione del servizio si ricerca la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche ed umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti, considerando i risultati disattesi come uno stimolo e una ulteriore motivazione a una ricerca continua di qualità.

Gli obiettivi che perseguiamo

L'azione di ASP è mirata alla realizzazione di un insieme di obiettivi, e in particolare:

- ❖ L'attivazione di servizi e interventi in favore di anziani e soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, e in particolare per coloro che sono in condizioni di disabilità e non autosufficienza fisica o psichica;
- ❖ L'attivazione di servizi e interventi in favore di adulti che sono in stato di bisogno sociale e socio-sanitario, per assicurare loro una migliore qualità di vita.

I servizi in ASP

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est attualmente gestisce **i seguenti servizi**:

- ❖ n. 4 Case Residenze per Anziani non autosufficienti;
- ❖ n. 1 Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili;
- ❖ n. 8 Appartamenti Protetti per anziani parzialmente non autosufficienti;
- ❖ n. 4 Centri Diurni per Anziani non autosufficienti;
- ❖ n. 1 Comunità alloggio con Centro Diurno per anziani parzialmente non autosufficienti.

che possono essere ricondotti a **quattro macro aree di intervento**:

- ❖ servizi di assistenza domiciliare;
- ❖ servizi per anziani non autosufficienti;
- ❖ servizi per anziani parzialmente autosufficienti;
- ❖ servizi per disabili.

Destinatari

I destinatari degli interventi sono **persone anziane e adulti in stato di bisogno sociale e in condizioni di disabilità**, ai quali assicurare una migliore qualità della vita.

Accesso ai servizi

Il punto di accesso ai servizi socio-sanitari per il cittadino è lo **Sportello sociale del Comune di residenza**. Le modalità di accesso ai servizi sono descritte in maniera più dettagliata nella relativa carta dei servizi di ogni struttura.

Personale

ASP assicura la **formazione del proprio personale**, in ottemperanza a quanto previsto dalle normative sull'accreditamento, la sicurezza, la trasparenza e la privacy, approfondendo ciclicamente svariate tematiche socio-assistenziali-sanitarie ricorrendo a formatori sia esterni che interni. Le proposte formative vengono rivolte a tutte le figure professionali.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale dei suoi operatori un **fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona**, e per questo promuove la formazione dei suoi operatori, con l'obiettivo di garantire qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, e favorisce l'integrazione professionale e l'innovazione organizzativa e gestionale.

La qualità dell'assistenza
La qualità in ASP
Gestione dei reclami e suggerimenti



**QUALITÀ,
ASCOLTO,
TRASPARENZA**

La qualità dell'assistenza

Un ruolo fondamentale ha, tra gli obiettivi di ASP, il tema della qualità: ASP vuole offrire ai propri ospiti la migliore assistenza e supporto possibile, ponendo in primo piano la persona e il suo benessere psico-fisico.

A qualificare i livelli di assistenza di ASP sono in particolare alcune attività mirate a garantire agli ospiti il mantenimento dell'autonomia e il benessere fisico:

Riabilitazione funzionale Le strutture di ASP organizzano attività individuali o di gruppo mirate a mantenere le funzionalità residue degli ospiti. Queste attività hanno il duplice obiettivo di stimolare e conservare le loro funzioni cognitive e quelle motorie, nonché di favorire la socializzazione. Si tratta spesso di attività proposte in forma integrata, in considerazione dello stretto collegamento tra la dimensione psichica e quella fisica.

Alimentazione ASP dedica grande attenzione all'alimentazione dei suoi ospiti, che è sana e diversificata. I pasti che offre ASP sono di qualità, i menu sono differenziati per utenti con necessità alimentari particolari, nel rispetto delle eventuali indicazioni dietetiche, considerando al contempo gusti e tradizioni alimentari.

Libertà personale degli ospiti L'obiettivo di ASP è tutelare la libertà individuale degli ospiti come valore imprescindibile. L'uso terapeutico di presidi di restrizione fisica è contenuto, grazie a un protocollo che ne garantisce l'uso corretto ed esclusivamente previa prescrizione medica. ASP ne verifica e monitora con adeguata periodicità l'utilizzo in ogni struttura.

Piano di assistenza individualizzato ASP offre ai suoi ospiti una assistenza personalizzata, che considera la persona nella sua globalità. Il piano di assistenza è redatto entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite nella struttura, e sulla base di esso sono definiti gli obiettivi di assistenza e verificati i risultati raggiunti. Il piano di assistenza rappresenta una tutela ed una garanzia per la continuità assistenziale dell'Ospite, anche nei confronti dei familiari e/o del care giver in termini di consapevolezza e conoscenza degli interventi socio sanitari ed assistenziali elaborati e praticati per il proprio congiunto/assistito.

Igiene degli ospiti Gli operatori seguono un protocollo per l'igiene personale degli ospiti, con bagni settimanali ed al bisogno. Nelle strutture a carattere residenziale sono inoltre garantiti il servizio di pedicure, il barbiere per gli uomini e il parrucchiere per le donne. L'igiene rappresenta un aspetto fondamentale all'interno dei servizi ASP, in quanto concorre alla percezione di benessere e salute da parte dell'Ospite, oltre a garantire a tutta la comunità adeguati livelli di "salubrità ambientale".

Riabilitazione Riabilitazione mirata a stimolare le risorse cognitive, funzionali e motorie degli ospiti.

La qualità in ASP

Come da previsione normativa, ASP Pianura Est ha avviato la raccolta dei dati necessari alla definizione di standard di servizio per la tutela dell'utenza effettiva.

La raccolta dei dati è finalizzata all'adeguamento dei servizi socio sanitari assistenziali ai parametri stabiliti dalle normative regionali in materia di accreditamento, concorrendo alla definizione di parametri di valutazione della qualità del servizio sia per i fruitori che per gli erogatori.

Tale situazione di monitoraggio risulta di estrema importanza per comprendere in quale misura i servizi rispondono ai bisogni dell'utenza, e in quale misura è necessario intervenire per operare un miglioramento. La definizione degli standard di servizio è un importante obiettivo ai fini della garanzia da parte di ASP di qualità e trasparenza sia nei confronti degli interlocutori interni che di quelli esterni, e si apre al dialogo, al confronto, alla partecipazione attiva, per la tutela dei diritti degli utenti.

Secondo le indicazioni contenute nel DPCM del 1994 sono tre i passaggi da seguire per la definizione degli indicatori qualitativi:



Individuazione dei fattori qualitativi del servizio

Per definire gli standard qualitativi aziendali, bisogna prima di tutto definire i fattori che determinano la qualità di ogni servizio, utilizzando diverse prospettive: gli aspetti strutturali e ambientali della struttura, l'organizzazione del personale, i processi (tempi di attesa, di erogazione, chiarezza delle informazioni fornite, ecc.).

Inoltre è necessario tenere in considerazione che la qualità può essere percepita in maniera diversa dai fruitori del servizio – utenti ma anche famigliari/caregiver, e dagli erogatori del servizio, ovvero dal personale multi professionale e dai vari volontari e collaboratori esterni.



Definizione degli indicatori di misurazione

Una volta individuati i fattori chiave per definire la qualità del servizio, è possibile stabilirne i parametri per la misurazione. Gli indicatori di misurazione possono rappresentare numericamente sia aspetti qualitativi sia quantitativi, e consentono di avere una rappresentazione piuttosto realistica delle situazioni organizzative e/o operative di un servizio.



Formulazione degli standard assunti

Sulla base dei fattori qualitativi individuati, vengono definiti standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono all'insieme dei servizi erogati. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

ASP si impegna a monitorare costantemente il rispetto degli standard qualitativi di servizio assunti, e a individuare le **azioni di miglioramento da perseguire** per assicurarli e incrementarli.

Gestione dei reclami e suggerimenti

Ogni struttura assicura una **funzione di tutela nei confronti degli ospiti** attraverso la possibilità, offerta sia agli utenti sia ai loro familiari, di fornire segnalazioni, suggerimenti ed eventuali reclami **attraverso appositi moduli disponibili** presso ogni servizio, da inserire in una buchetta che viene settimanalmente controllata dai responsabili, i quali danno una risposta in forma scritta o verbale entro sette giorni, di accoglimento o meno del reclamo e indicando i possibili provvedimenti.

La comunicazione di reclamo o segnalazione potrà riguardare qualsiasi aspetto dell'organizzazione, tenuto conto dei ruoli, delle competenze professionali presenti e delle necessità assistenziali e sanitarie effettive degli anziani.

Qualora le segnalazioni da parte dei familiari, riguardassero situazioni di competenza della amministrazione o della direzione, sarà cura dei responsabili fornire tempestivamente alle stesse, copia della comunicazione.

Inoltre è possibile esprimere **suggerimenti per un miglior funzionamento dei servizi**:



**durante
le assemblee
periodiche
dei familiari
e degli utenti**



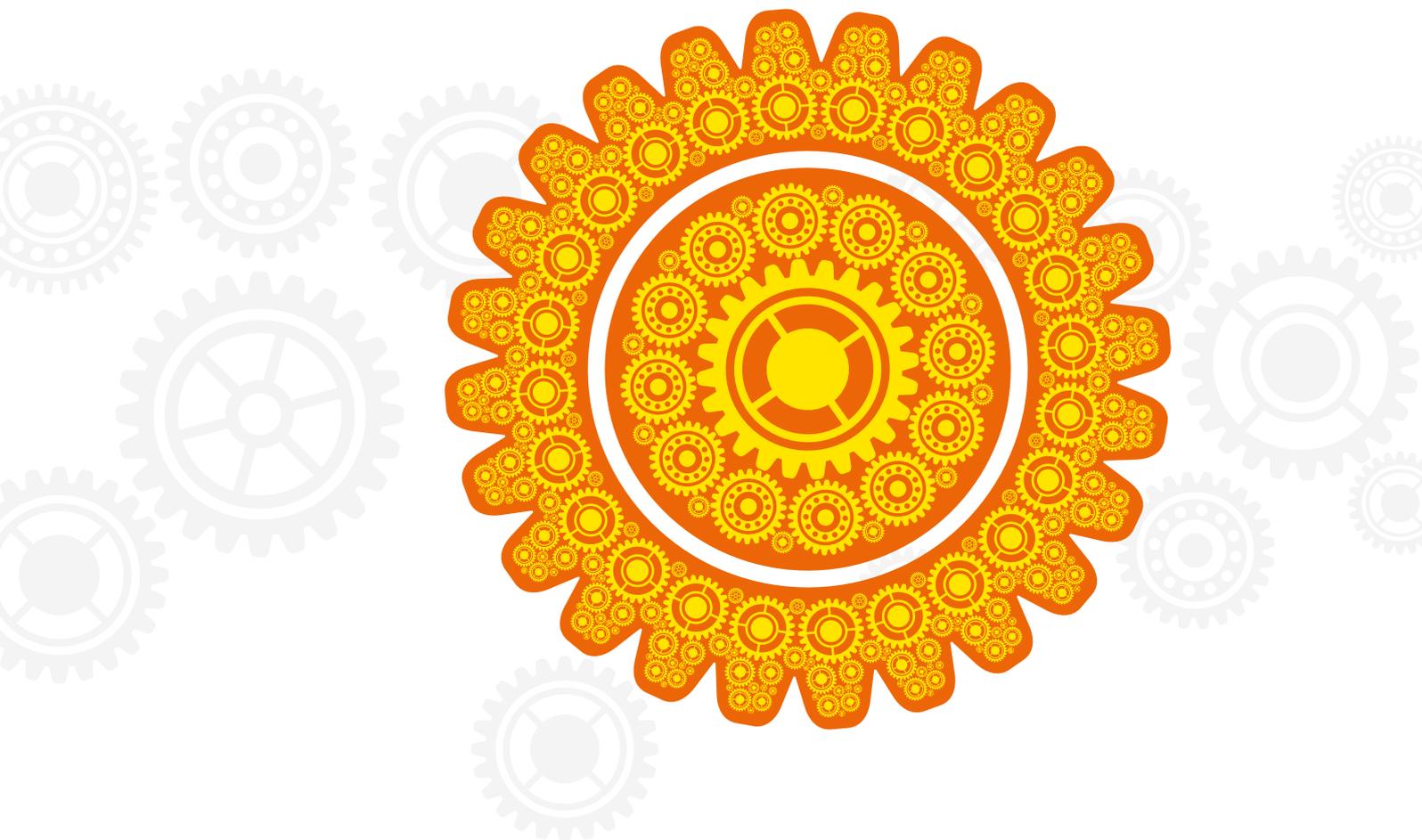
**attraverso
la partecipazione
ai Comitati
"Qualità e
partecipazione"**



**inviando
comunicazione scritta
al Direttore presso
la sede amministrativa
di ASP**

ASP infine si impegna a realizzare una **indagine di customer satisfaction** con cadenza annuale, anche con la finalità di rilevare dati necessari alla redazione del bilancio sociale.

Servizi per anziani non autosufficienti
Servizi per anziani
parzialmente autosufficienti
Servizi per disabili



I SERVIZI OFFERTI

Servizi per anziani non autosufficienti

L'offerta del servizio di ASP rivolto ad anziani non autosufficienti si articola in due tipologie di struttura: la Casa Residenza per Anziani (C.R.A.) e i Centri Diurni per Anziani (C.D.)

Case residenza per anziani

Il servizio Casa Residenza si rivolge ad anziani non autosufficienti che, per le particolari condizioni psico-fisiche personali e per la situazione familiare, non possono rimanere nel proprio domicilio. Nella Casa Residenza per Anziani vengono offerti trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base per assicurare alla persona le migliori condizioni di vita compatibili con il proprio stato di salute. In un contesto protetto, gli anziani vengono coinvolti in attività mirate a stimolare e mantenere le loro capacità psicofisiche, cognitive ed intellettive. Gli anziani vengono accolti nella Casa Residenza sia per periodi di tempo prolungati, che per periodi brevi che ne prevedono il rientro in famiglia.



SEDE

INDIRIZZO

POSTI

**Casa residenza anziani
Luigi Galuppi**

**Pieve di Cento
via Gramsci 28**

66

**Casa residenza anziani
San Domenico**

**Budrio
P.zza Antonio da Budrio, 1**

87

**Casa residenza anziani
Francesco Ramponi**

**San Giorgio di Piano
Via Ramponi, 46**

43

**Casa residenza anziani
di Minerbio**

**Minerbio
P.zza Battisti, 1**

49

Centri diurni per anziani

Il Centro Diurno è un servizio a carattere semiresidenziale, rivolto ad anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti, che ha l'obiettivo di sostenere la famiglia e permettere all'anziano una permanenza maggiore al proprio domicilio. L'anziano viene aiutato e stimolato sia sul piano psichico che motorio, coinvolto in occasioni di incontro per evitare situazioni di solitudine e abbandono. Il Centro Diurno può essere frequentato in base alle esigenze dell'anziano e della propria famiglia, quindi in tutti i giorni di apertura o solo per alcuni giorni, per tutta la giornata o solo per una parte della giornata.



INDIRIZZO



POSTI

**Centro diurno
Luigi Galuppi**

**Pieve di Cento
via Gramsci 28**

**6 convenzionati
9 privati**

**Centro diurno
Francesco Ramponi**

**San Giorgio di Piano
via Ramponi 46**

**8 convenzionati
7 privati**

**Centro diurno
Casa del Ciliegio**

**Castel Maggiore
Via Ungaretti, 1**

**16 convenzionati
9 privati**

**Centro diurno
San Domenico**

**Budrio
P.zza Antonio da Budrio, 1**

10 convenzionati

**Centro Diurno
Vittorio Rubini**

**Castello d'Argile
Via Matteotti 135**

6 posti

Servizi per anziani parzialmente autosufficienti

ASP offre agli anziani parzialmente autosufficienti la possibilità di essere accolti in due diverse tipologie di struttura: gli Appartamenti protetti e la Comunità alloggio e con Centro Diurno "Vittorio Rubini".

Appartamenti protetti

Gli Appartamenti Protetti sono pensati per anziani sufficientemente autonomi per vivere da soli, ma con la necessità di aiuto o supervisione nelle attività quotidiane. Gli Appartamenti Protetti sono mono o bilocali, privi di barriere architettoniche e dotati di un parte di arredi di base (cucina e armadi) idonei ad ospitare persone con difficoltà di movimento e deambulazione. Possono ospitare una o due persone. Alle persone ospitate negli appartamenti viene garantita una visita quotidiana da parte di un operatore socio assistenziale per valutarne le condizioni psico-fisiche e le eventuali richieste di aiuto. Inoltre viene garantita settimanalmente una visita da parte di un infermiere per la rilevazione dei parametri vitali e l'eventuale verifica della terapia farmacologica o altri bisogni.



**Appartamenti protetti
Casa Baraldi**



INDIRIZZO

**Pieve di Cento
via Gramsci 18**



POSTI

**2 monocali
2 bilocali**

**Appartamenti protetti
Argento vivo**

**San Giorgio di Piano
Via Garibaldi 12**

4 monocali

Comunità alloggio "Vittorio Rubini"

La Comunità Alloggio con Centro Diurno "Vittorio Rubini" offre un servizio a carattere residenziale e semi-residenziale ad anziani parzialmente non autosufficienti, ai quali viene garantita una assistenza da parte degli operatori socio sanitari nella fascia oraria diurna. Viene favorita la convivenza e la reciproca solidarietà tra i diversi utenti.



**Comunità Alloggio
Vittorio Rubini**



INDIRIZZO

**Castello d'Argile
Via Matteotti 135**



POSTI

12 posti

Servizi per disabili

ASP Pianura Est offre un servizio di assistenza per persone disabili attraverso il Centro socio riabilitativo residenziale (CSRR) per adulti "Villa Rosalinda".

Centro socio riabilitativo residenziale per disabili

Il Centro socio riabilitativo residenziale si rivolge a disabili non autosufficienti per minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali. L'obiettivo del servizio è quello di favorire l'acquisizione del massimo grado di autonomia individuale degli ospiti, attraverso lo sviluppo, il mantenimento ed il potenziamento delle capacità personali, agevolandone l'inserimento sociale e se possibile quello lavorativo.



Villa Rosalinda



INDIRIZZO

**Budrio
Via Capestrara 1**



POSTI

14 convenzionati

Diritti

Al momento dell'accesso ai servizi di ASP Pianura Est, l'utente e i parenti vengono informati sulle prestazioni erogate dalla struttura all'Ospite, e ricevono una copia della Carta dei Servizi.

Gli ospiti, anche tramite i propri famigliari, hanno il diritto:

- ❖ di ricevere il trattamento appropriato attraverso cure personalizzate, come previsto dal PAI (Piano di Assistenza Individualizzato), senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, fede religiosa, appartenenza politica, condizioni sociali;
- ❖ di ricevere tutte le informazioni e le notizie riguardanti il proprio stato di salute con tempestività ed adeguatezza; se presente il familiare di riferimento e/o l'Amministratore di sostegno, le stesse potranno essere fornite loro, previo consenso da parte dell'interessato;
- ❖ di partecipare a tutte le attività di tipo ricreativo, occupazionale e culturale, messe a disposizione, compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche;
- ❖ al rispetto della propria dignità, anche quando viene meno l'autonomia in conseguenza dello stato di non autosufficienza;
- ❖ alla tutela della riservatezza, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente;
- ❖ di ricevere visite in qualsiasi orario, con esclusione del periodo di riposo notturno e compatibilmente con l'organizzazione dei servizi. Eventuali visite in camera devono rispettare la privacy degli altri occupanti la stanza e non interferire nelle attività sanitarie e di assistenza;
- ❖ di usufruire liberamente degli spazi interni alla struttura, organizzando la propria giornata nel modo in cui ritengono più opportuno e utilizzando i servizi a disposizione compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche e con l'organizzazione della struttura;
- ❖ di accedere agli spazi esterni alla struttura (cortile, giardino, ecc.) laddove in grado, avvisando anticipatamente il personale;
- ❖ di uscire dalla struttura, se sono in grado di orientarsi, avvisando in anticipo il personale della propria assenza. Gli ospiti non autosufficienti possono uscire su richiesta di parenti e amici sotto la loro responsabilità, avvisando anticipatamente il personale;
- ❖ di personalizzare la propria camera portando oggetti e suppellettili, compatibilmente con gli spazi disponibili e le esigenze degli altri ospiti che condividono la camera;
- ❖ di esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- ❖ di esprimere osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze;
- ❖ di dimettersi in qualsiasi momento, dandone informazione scritta al Coordinatore della sua struttura, e qualora il posto occupato dall'Ospite fosse convenzionato, dandone opportuna comunicazione al Distretto di competenza unitamente all'Assistente Sociale di riferimento dell'anziano. Per gli ospiti non autosufficienti, l'informazione scritta deve essere fornita da chi intende prendersene cura.

Doveri

Il soggiorno nelle strutture residenziali e semiresidenziali è teso a garantire condizioni di benessere nel rispetto, per quanto possibile, delle abitudini di vita.

Per garantire una serena convivenza è indispensabile tenere in considerazione alcune norme di comportamento.

Gli ospiti, i loro famigliari ed i visitatori, sono tenuti a:

- ❖ rispettare le indicazioni di tipo assistenziale e sanitario (comprese quelle dietetiche) contenute nel piano assistenziale di ciascun ospite;
- ❖ rispettare le norme di igiene personale e dei locali, seguendo in modo scrupoloso le indicazioni del personale socio sanitario;
- ❖ utilizzare i locali per gli usi previsti rispettando le indicazioni del personale del servizio;
- ❖ comportarsi educatamente rispettando le altre persone presenti nei servizi (ospiti/utenti, famigliari e operatori) e utilizzando un linguaggio appropriato;
- ❖ evitare l'utilizzo di apparecchi audio e video privi di auricolari nelle camere, negli orari dedicati al riposo;
- ❖ rispettare la privacy degli altri ospiti/utenti evitando fotografie e/o riprese audio e video senza apposita autorizzazione;
- ❖ non introdurre nei servizi cibi o bevande destinate agli utenti senza la preventiva approvazione del personale sanitario;
- ❖ evitare di fumare in qualsiasi ambiente all'interno delle strutture;
- ❖ evitare di danneggiare i locali, gli arredi e le attrezzature;
- ❖ uscire dai locali e dal servizio nel caso in cui si venga invitati a farlo per motivi organizzativi o di altro genere;
- ❖ provvedere regolarmente al pagamento della retta nel rispetto dei tempi previsti.
- ❖ mantenere con gli Ospiti durante le visite e gli incontri, comportamenti, atteggiamenti e linguaggi rispettosi e non lesivi della loro dignità, che potrebbero essere interpretati e/o configurarsi quali abusi e/o maltrattamenti.

Glossario

ASP rispetta gli standard di assistenza definiti dalla normativa regionale sull'accreditamento 514/2009. Il parametro assistenziale del personale OSS varia annualmente in funzione della tipologia e dei bisogni socio-sanitari degli ospiti. Il funzionigramma qui esplicitato contempla tutte le figure professionali che operano nei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari dell'Azienda.

Coordinatore È il responsabile generale della casa residenza/servizi. Coordina le strutture residenziali/ servizi garantendo l'integrazione tra le figure socio-sanitarie assistenziali.

Responsabile della attività assistenziale (RAA) È il responsabile del servizio o del nucleo operativo. Pianifica e sovrintende alle attività assistenziali ed alberghiere svolte dagli OSS e favorisce l'integrazione con le figure dell'area sanitaria ed alberghiera. È il punto di riferimento per i familiari.

Operatore socio sanitario (OSS) È la figura che garantisce la soddisfazione dei bisogni primari e aiuta gli ospiti nelle attività quotidiane. Insieme all'equipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche e al recupero funzionale.

Responsabile infermieristico Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario, programma le visite, coadiuva il medico di medicina generale, si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale.

Infermiere È il professionista che soddisfa tutti i bisogni sanitari degli ospiti. Nelle strutture residenziali possono essere presenti in turni giornalieri o sulle 24 ore. Nei servizi semiresidenziali è presente in modo programmato.

Medico di medicina generale Il medico specializzato in medicina generale svolge nei confronti degli utenti attività preventiva, diagnostica e terapeutica. Per meglio garantire l'attività di diagnosi e cura all'ospite viene sospesa la scelta del proprio medico di famiglia a favore del medico di struttura.

Psicologo Lo psicologo svolge per l'Azienda attività di supporto e consulenza. All'interno dei servizi dell'Azienda allo psicologo è demandata l'accoglienza dell'ospite, il coordinamento e la stesura del progetto individualizzato finalizzato al ritorno al domicilio; la supervisione e l'indirizzo metodologico nei confronti dell'equipe. Supporta la famiglia dell'ospite in tutte le sue fasi (dall'ingresso alla dimissione).

Fisioterapista È un professionista che, su prescrizione del fisiatra e del MMG, in accordo con le altre figure multidisciplinari, supportando le attività dell'équipe, effettua interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra l'anziano all'uso e ne verifica l'efficacia.

Animatore L'animatore svolge svariate attività allo scopo di promuovere i processi di partecipazione e inserimento degli ospiti sia all'interno dei servizi sia all'esterno. Attraverso attività individuali e/o di gruppo si adopa per rafforzare l'identità personale e l'appartenenza alla comunità, stimola le capacità e gli interessi di ciascuno. Le attività svolte spaziano da quelle culturali, ricreative, creative di intrattenimento, ecc.

Educatore L'educatore professionale interviene nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'equipe multidisciplinare: programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia; contribuisce a promuovere e organizzare strutture e risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare il progetto educativo integrato; programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali all'interno di servizi socio-sanitari e strutture socio-sanitarie-riabilitative e socio-educative, in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti nelle strutture, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività; opera sulle famiglie e sul contesto sociale dei pazienti, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità; partecipa ad attività di studio, ricerca e documentazione finalizzate agli scopi sopra elencati.

Medici specialisti: Medici specialisti che forniscono consulenza periodica agli ospiti che lo necessitano sulla base della richiesta dei medici di struttura.
fisiatra,
psichiatra,
pneumologo
ecc.

Le nostre sedi

Sede amministrativa

Via Gramsci 28 – 40066 Pieve di Cento (BO)
Tel. 051/975085
Fax. 051/686.00.84
e-mail: info@aspianuraest.bo.it

CRA CD "Luigi Galuppi"

Via Gramsci 28 – 40066 Pieve di Cento (BO)
Tel. 051/975085
Fax 051/6860084
e-mail c.paone@aspianuraest.bo.it
Responsabile del servizio: Caterina Paone

CRA CD "San Domenico"

Piazza Antonio da Budrio 1 – 40054 Budrio (BO)
Tel. 051/802040
Fax 051/808239
e-mail m.pocaterra@aspianuraest.bo.it
Responsabile del servizio : Mirko Pocaterra

CRA CD "Francesco Ramponi"

Via Ramponi 46 – 40016 San Giorgio di Piano (BO)
Tel. 051/897107
Fax 051/897107
e-mail s.margheri@aspianuraest.bo.it
Responsabile del servizio: Sandra Margheri

CRA di Minerbio

Piazza Battisti 1 – 40061 Minerbio (BO)
Tel. 051/878489
Fax 051/877683
e-mail m.savigni@aspianuraest.bo.it
Responsabile del servizio: Massimo Savigni

CD "Casa del Ciliegio"

Via Ungaretti 1 – 40013 Castel Maggiore (BO)
Tel. 051/710007
Fax 051/6860084
e-mail cd.castelmaggiore@aspianuraest.bo.it

CD "Vittorio Rubini"

Via Matteotti 135 – 40050 Castello d'Argile (BO)
Tel. 051/977048
Fax 051/977048
e-mail comunitaalloggio@aspianuraest.bo.it

CSSR "Villa Rosalinda"

Via Capestrara 1 – 40054 Budrio (BO)
Tel. 051/802739
Fax 051/801027
e-mail p.fornasari@aspianuraest.bo.it
Responsabile del servizio Paolo Fornasari

Appartamento protetto "Casa Baraldi"

Via Gramsci 18 – 40066 Pieve di Cento (BO)
Via Gramsci 28 – 40066 Pieve di Cento (BO)
Tel. 051/975085
Fax 051/6860084

Appartamento protetto "Argento vivo"

Via Garibaldi 12 – 40016 San Giorgio di Piano (BO)
Tel. 051/897107
Fax 051/897107