

ASP
Pianura Est
Azienda pubblica Servizi alla Persona

CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA ANZIANI
“FRANCESCO RAMPONI”

Versione aggiornata a novembre 2017

INDICE

PREMESSA

1. CHI SIAMO

- L'ASP "Pianura Est"
- Il nostro Statuto
- Dove siamo

2. LA NOSTRA MISSIONE ED I NOSTRI VALORI

- La nostra missione

3. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

- L'Assemblea dei Soci
- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Direttore
- Il Revisore dei Conti
- La struttura organizzativa

4. I NOSTRI SERVIZI

- La Casa Residenza Anziani

5. LE NOSTRE ATTIVITA'

- L'Assistenza tutelare
- La Cura e il Benessere
- L'Animazione
- L'Assistenza medica
- L'Assistenza infermieristica
- L'attività di fisioterapia
- I Servizi alberghieri

6. TUTELA DEGLI UTENTI E PARTECIPAZIONE DEI LORO FAMIGLIARI

- La partecipazione
- Il volontariato
- I diritti
- I doveri
- Il questionario di soddisfazione dell'utenza
- I reclami ed i suggerimenti
- Il trattamento dei dati personali

Allegato:

Le rette dei servizi.

Premessa

La carta dei servizi è il documento nel quale si riportano gli impegni che l'Azienda pubblica di servizi alla persona Pianura Est assume con gli utenti dei propri servizi ed i loro famigliari.

E' altresì il documento con il quale vengono illustrate le attività svolte, le prestazioni erogate e le modalità di accesso ai nostri servizi.

Nella Carta dei servizi sono inoltre elencati i diritti degli utenti e dei loro famigliari ed i doveri a cui è necessario adeguarsi al fine di garantire la serena convivenza ed il rispetto di tutti coloro che per necessità, per lavoro e per vari motivi sono presenti all'interno delle nostre strutture.

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico che sarà modificato ed adeguato alle modifiche che saranno apportate ai nostri servizi per far fronte ai bisogni ed alle necessità manifestate.

1. CHI SIAMO

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, è nata il 1.1.2016 dalla fusione di due ASP in applicazione delle normative nazionali e regionali di riforma dell'assistenza e precisamente:

- Asp "Galuppi - Ramponi" con sede a Pieve di Cento
- Asp "Donini - Damiani" 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 ed ai disabili ottenendo l'accreditamento per i servizi gestiti.

L'Asp 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.

Il nostro Statuto

Lo Statuto dell'Asp, approvato dalla Regione Emilia Romagna al momento della costituzione dell'Azienda, contiene **i principi generali, le finalità e specifica gli Organi** dell'Asp. Dispone anche linee di indirizzo in merito all'organizzazione, agli uffici, al patrimonio, alla contabilità ed alla programmazione.

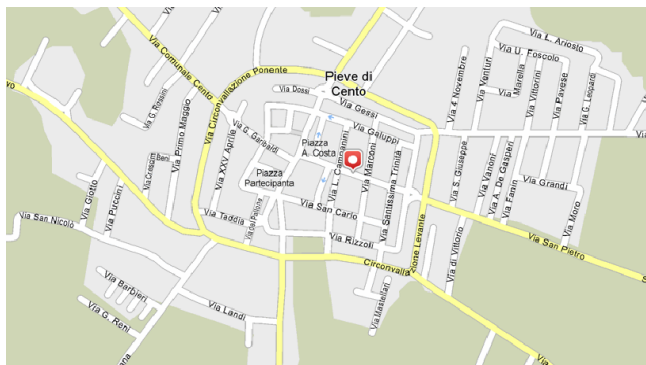
In particolare, l'art. 4 definisce che **"L'Asp ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e socio sanitari, ed in particolare:**

- servizi sociali e socio sanitari per gli anziani e per i soggetti con patologia assimilabili a quelle dell'età senile**, ed in special modo per coloro che versano in condizioni di disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica;
- servizi sociali e socio-sanitari per le persone adulte che versano in stato di bisogno sociale e socio sanitario**, ivi incluse le persone con disabilità, per assicurare loro una migliore qualità di vita;
- servizi sociali e socio-sanitari per l'area della maternità, dell'infanzia e dell'adolescenza;** conformemente al programma di riordino delle forme pubbliche di gestione approvato dal distretto Pianura Est."

L'Asp opera in un ambito territoriale ben definito, il **Distretto Socio-Sanitario Pianura Est**, e nel sistema locale dei servizi sociali governato dai Comuni attraverso il Comitato di Distretto. Le proprie attività rientrano tra quanto previsto in sede di programmazione degli interventi sociali e sanitari dal Piano di zona distrettuale per la salute e il benessere sociale.

Dove siamo

La sede dell'Asp "Pianura Est" si trova a Pieve di



Cento, nel pieno centro storico del paese.

L'indirizzo è il seguente:

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est" Via Gramsci 28 – 40066 Pieve di Cento (BO) –

Tel. 051/97.50.85 – fax. 051/ 686.00.84 e-mail: info@asppianuraest.bo.it

Sito istituzionale: www.asppianuraest.bo.it

Presso questa sede si trovano gli uffici amministrativi.

2. LA NOSTRA MISSIONE

La nostra missione

La **Mission** aziendale può essere definita in questi tre punti:

- organizzare ed erogare servizi sociali e socio-sanitari qualificati rivolti a cittadini anziani, disabili e a cittadini in situazione di disagio sociale;
- nel territorio di riferimento (Distretto Pianura Est);
- con le risorse che ha a disposizione derivanti dal proprio patrimonio, da fondi assegnati dalla Regione e dai Comuni, dalle rette degli utenti.

E' in corso di elaborazione il **la carta dei valori** contenente i valori di riferimento che orienteranno tutte le scelte organizzative e gestionali dell'Asp.

3. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'Assemblea dei Soci.

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

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

Il Consiglio di Amministrazione

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 Presidente e i Consiglieri sono disponibili ad incontrarsi con chi lo richieda tramite appuntamento da fissarsi contattando l'Ufficio amministrativo al n. 051/97.50.85.

Il Direttore

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 Direttore è presente nella sede di Pieve di Cento ed è disponibile negli orari di apertura al pubblico oppure previo appuntamento telefonando al n. 051/97.50.85, anche presso le sedi dei vari servizi.

I Revisori dei Conti

Il Revisore dei Conti viene nominato dalla Regione Emilia Romagna.

Svolge periodiche verifiche sulla gestione finanziaria ed organizzativa dell'Azienda ed esprime apposito 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 struttura organizzativa

L'organizzazione dell'ente prevede due aree di attività distinte:

- Area gestione aziendale
- Area servizi alla persona

Entrambe le aree sono dotate di uno staff di riferimento (amministrativo e di coordinamento) che a loro volta riferiscono al Direttore.

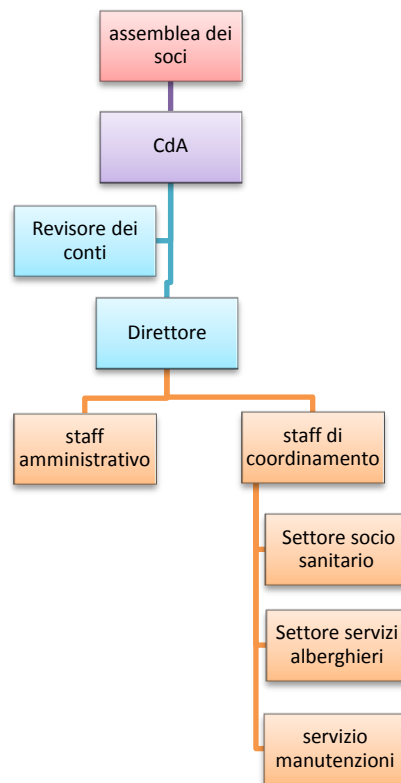
Nell'area dei servizi alla persona, in cui è occupata la maggioranza del personale dipendente, sono presenti figure di responsabilità intermedia che gestiscono i diversi servizi (RAA e referenti sanitari).

Per qualsiasi informazione o **esigenza amministrativa** (rette, certificazioni, rilascio di copie di documenti ecc..) ci si può recare presso gli **uffici amministrativi a Pieve di Cento che ricevono nei seguenti orari:**

Orari Amministrazione

Giorno	Dalle	Alle
Da Lunedì a venerdì	8.00	15.00
Sabato	8.00	11.30

In caso di necessità è possibile essere ricevuti per appuntamento in altri orari, telefonando al n. 051/97.50.85.



CRA SAN GIORGIO DI PIANO

Per le esigenze **di tipo assistenziale** (accesso ai servizi, programmazione inserimenti ecc..) ci si può rivolgere al **Coordinatore** del servizio di Pieve di Cento che riceve nei seguenti orari:

Giorno	Dalle	Alle
Lunedì Mercoledì Venerdì	10	15.00
Martedì	con appuntamento	
Sabato	con appuntamento	

Inoltre è possibile essere ricevuti per appuntamento telefonando al numero 051/897107

Per quanto riguarda **necessità di tipo sanitario** per gli ospiti della CRA (stato di salute dell'utente, esiti di esami o visite, terapie ecc..) ci si può **rivolgere al personale infermieristico presente in struttura dalle 7.00 alle 19.30 di tutti i giorni.**

E' possibile contattare il Medico rivolgendosi agli infermieri per avere un appuntamento nelle giornate e negli seguenti orari di presenza:

Orari Medico

Giorno	dalle	alle
Lunedì	13.00	16.30
Mercoledì	13.00	15.30
giovedì	10.40	13.00

Per informazioni, segnalazioni e qualsiasi richiesta relativa alla **vita degli utenti** è possibile rivolgersi alle **Responsabili delle Attività Assistenziale presenti nelle strutture tutti i giorni nei seguenti orari:**

Orari Raa

Giorno	Dalle	Alle
Lunedì	9.00	13.00
Martedì	9.00	13.00

Mercoledì	9.30	17.30
Giovedì	9.00	13.00
Venerdì	9.00	13.00
Sabato	9.00	14.00

In caso di assenza per ferie, malattia o altro motivo l'orario verrà ridotto garantendo comunque la presenza. Le RAA non sono in servizio nei giorni festivi.

Se la Responsabile delle Attività Assistenziali non è presente è possibile rivolgersi direttamente al Coordinatore ed agli operatori in servizio.

4. I NOSTRI SERVIZI:

LA CASA RESIDENZA PER ANZIANI (CRA)

La CRA "Francesco Ramponi" si trova a S. Giorgio di Piano, via Ramponi 46 (tel. e fax. 051/89.71.07) nei pressi della stazione ferroviaria ed è nelle vicinanze del centro storico e commerciale del paese e delle fermate della linea degli autobus.

La **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti "Francesco Ramponi"** ha 43 posti letto.

Che cos'è

E' un servizio socio-sanitario a carattere residenziale rivolto ad anziani non autosufficienti che, per le particolari condizioni psico-fisiche personali e per la situazione familiare, non possono rimanere al 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

Nella Casa Residenza si svolgono attività che sostengono ed aiutano coloro che necessitano di un contesto protetto, stimolando gli anziani al mantenimento delle residue capacità psico-fisiche, cognitive ed intellettive.

La Casa Residenza accoglie anziani sia per periodi di tempo prolungati che per periodi brevi prevedendone il rientro in famiglia,

I servizi che vengono assicurati sono:

- assistenza tutelare diurna e notturna tramite personale qualificato (Addetti all'Assistenza di Base e Operatori Socio-Sanitari);
- assistenza medica di base con presenza del medico in struttura programmata e su chiamata e utilizzo della guardia medica negli orari e nei giorni previsti;
- assistenza infermieristica diurna tramite personale infermieristico qualificato;
- servizio di fisioterapia tramite personale qualificato;
- fornitura di presidi sanitari;
- attività di animazione e socializzazione (Animatore);
- servizi alberghieri (ristorazione, guardaroba e pulizie ambiente);
- servizio di cura e benessere con podologo e parrucchiere/barbiere.

Gli anziani vengono ospitati in camere dotate di arredi adeguati alle condizioni di non autosufficienza. Vengono forniti anche gli ausili necessari.

Nella Casa Residenza sono presenti inoltre spazi comuni idonei per la vita quotidiana (soggiorno, sala di pranzo, ampio giardino) e per attività specifiche (ambulatorio, palestra, cappella per le funzioni religiose, area parrucchiere e podologo ecc..).

Come si accede.

Nelle Case Residenza sono presenti 42 posti convenzionati con l'Azienda USL (che godono di un contributo regionale che ne contiene la retta) e 1 posto non convenzionato.

Per l'accesso ai posti convenzionati è necessario rivolgersi allo Sportello Sociale del Comune di residenza dell'anziano che provvederà ad attivare il necessario percorso per arrivare all'inserimento nella graduatoria unica distrettuale per l'accesso alle case residenza anziani.

Per il posto non convenzionato è necessario rivolgersi direttamente al Coordinatore del servizio.

Una volta definito l'ingresso nella casa residenza, verrà programmato un incontro (pre-ingresso) per concordare le modalità assistenziali da attivare, tenendo conto dei bisogni, delle abitudini dell'utente e dell'organizzazione dei servizi. In tale incontro saranno anche definiti gli indumenti necessari per l'ospite e la documentazione richiesta, sia di tipo sanitario (cartelle cliniche, certificazioni mediche, esiti esami e visite, ecc...) che di tipo identificativo (carta d'identità, tessera

sanitaria ecc..). Al momento dell'accesso il familiare e/o l'utente (se è in grado di farlo) dovrà sottoscrivere un apposito documento/contratto di accesso ai servizi che prevede gli adempimenti necessari. **La disponibilità del posto viene garantita dal giorno successivo a quello in cui si è liberato**

Quanto si paga

L'importo della retta viene definito annualmente ed è comprensivo di tutte le prestazioni previste nella presente carta.

La retta viene comunicata al momento dell'accesso e con tempestività in caso di variazioni.

La retta è giornaliera e viene rapportata alle giornate di presenza. In caso di assenza per ricovero ospedaliero o per motivi personali, viene richiesto il pagamento di una quota giornaliera ridotta per il periodo di assenza, definita annualmente insieme alla retta dei servizi.

La retta deve essere corrisposta mensilmente nei termini e con le modalità concordate al momento dell'ingresso, gli importi sono indicati nel prospetto allegato.

Al momento dell'accesso viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità tramite bonifico bancario o tramite apposita fidejussione, che verrà restituito al momento delle dimissioni dal servizio. Per gli ospiti con retta a totale carico di un Comune non viene richiesto alcun versamento. Le rette sono indicate nell'allegato alla Carta dei Servizi.

Dimissioni

L'anziano può essere dimesso in qualsiasi momento, dandone informazione scritta all'Asp almeno 15 giorni prima dell'uscita. In caso di dimissioni senza preavviso, verranno addebitati 7 giorni di retta nella fattura mensile; solo nel caso di trasferimento di un ospite su posto convenzionato permanente presso altra residenza anziani, non verrà attribuito alcun costo aggiuntivo.

L'Asp può disporre le dimissioni di un ospite, qualora per motivi psicofisici o caratteriali sia in condizioni incompatibili con la vita di comunità. In questo caso, prima di procedere alle dimissioni, i servizi dell'Asp informeranno i familiari, il Servizio Sociale del comune di provenienza ed il Servizio Anziani dell'Azienda USL, al fine di trovare soluzioni alternative e garantire la continuità assistenziale.

Quanto costa

Per la Casa Residenza viene richiesta una retta giornaliera definita ogni anno. La retta viene comunicata al momento dell'accesso e successive variazioni vengono comunicate con tempestività.

La retta comprende tutte le prestazioni indicate e viene richiesta per i giorni di effettiva frequenza del servizio, nei giorni di assenza viene richiesta una quota di retta, a garanzia del mantenimento del posto. Gli importi della retta sono indicati nel prospetto allegato.

Al momento dell'accesso viene richiesto un deposito cauzionale.

La retta viene fatturata mensilmente e la fattura dovrà essere pagata in base agli accordi presi con l'amministrazione dell'Asp.

5. LE NOSTRE ATTIVITA' NELLA CRA

Tutte le attività organizzate all'interno dei nostri servizi hanno lo scopo di garantire una adeguata assistenza ed il benessere degli anziani che li frequentano.

L'organizzazione dei servizi prevede ampie modalità di integrazione e condivisione tra le diverse figure che vi operano in modo che tutte le attività siano coordinate ed integrate.

Le modalità di assistenza tutelare, sanitaria, le prestazioni alberghiere e le attività di animazione vengono prestate nel rispetto delle esigenze di ciascun utente e vengono modulate in modo flessibile e differenziato in relazione alle abitudini ed esigenze degli ospiti per le diverse attività assistenziali: bagni, pasti, riposo pomeridiano e notturno e per l'abbigliamento in relazione ai cambi di stagione.

L'ASSISTENZA TUTELARE

Le prestazioni assistenziali fornite all'utente, sono integrate con le prestazioni sanitarie, riabilitative e di animazione e sono definite in un apposito **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** redatto dall'equipe multi professionale.

Nel PAI sono contenute informazioni sociali e sanitarie in base alle quali viene formulato un progetto per assicurare buone condizioni psico-fisiche all'anziano, e



possibilmente migliorarle. Il PAI viene aggiornato periodicamente in base al mutare delle condizioni dell'utente.

Il PAI viene condiviso con i familiari di riferimento dell'utente. **Il PAI viene redatto entro 30 giorni dall'ingresso nei servizi, dopo che è trascorso un periodo di osservazione dell'anziano e delle proprie abitudini di vita.**

Le attività assistenziali sono erogate da personale qualificato e sono finalizzate a soddisfare le necessità di base dell'ospite quali: l'igiene personale e il bagno, l'alzata e messa a letto, la vestizione, vengono proposti nell'arco della giornata una colazione, un pranzo e una merenda secondo gli accordi con i familiari. I la somministrazione dei pasti ed eventuali diete la nutrizione e l'idratazione.

Gli operatori assistenziali sono tenuti a comportarsi in modo educato ed a garantire relazioni corrette con gli ospiti e con i loro familiari.

LA CURA E IL BENESSERE

Al fine di assicurare e mantenere una cura adeguata e personalizzata e ad ogni utente, è garantito il bagno settimanale comprensivo laddove richiesto, di messa in piega; Il servizio parrucchiere/barbiere con shampoo, taglio dei capelli e piega viene garantito periodicamente.

E' inoltre presente il servizio di podologia svolto da un podologo professionale in integrazione con le indicazioni sanitarie ed in base ad un apposito programma.

L'ANIMAZIONE



Le attività di animazione sono organizzate e condotte da personale qualificato e sono finalizzate al benessere psicofisico della persona assistita. Si tratta di iniziative ludico/occupazionali e di socializzazione che stimolano interessi personali e valorizzano le esperienze di vita di ogni anziano, mediante momenti di socializzazione sia interna che esterna al servizio, con uscite, gite, iniziative culturali, ecc..

L'animatore lavora integrandosi e collaborando con le altre figure assistenziali e socio sanitarie, formulando un programma settimanale che viene esposto nella struttura e nel quale sono riportate le attività previste e l'orario di svolgimento.

L'ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica viene garantita dai medici di medicina generale.

Di norma, all'interno della CRA uno di essi è designato direttamente dall'A.S.L., al fine di garantire, mediante accessi settimanali e/o a chiamata, gli interventi sanitari ordinari agli anziani residenti (convenzionati e non).

E' compito del medico il controllo e la verifica dello stato psico-fisico degli utenti e la conseguente definizione di terapie e cure adeguate, compresa la richiesta di accesso alle visite specialistiche e/o esami diagnostici necessari, nonché al ricovero ospedaliero.

E' possibile mantenere il rapporto fiduciario con il proprio medico di famiglia.

Nei festivi e negli orari notturni è attivo il servizio di Guardia Medica.

I medici sono disponibili per i colloqui con i familiari degli ospiti, sia durante la loro presenza in struttura, sia al di fuori della stessa, previo relativo accordo.

L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'Asp garantisce il servizio nel rispetto dei parametri previsti dalle normative regionali.

L'équipe infermieristica è il punto di riferimento per l'assistenza di base e alberghiera.

Gli infermieri sono presenti nelle strutture residenziali tutti i giorni festivi e feriali per 12 ore, **dalle 7.00 alle 19.00;**). L'équipe infermieristica supporta le attività del medico e dei vari specialisti, aggiornando le cartelle cliniche e occupandosi della somministrazione, approvvigionamento, e conservazione dei farmaci

Gli infermieri operano mediante un piano di lavoro programmato e coordinato con le altre attività svolte all'interno dei servizi.



L'ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA

E' presente il terapeuta per le ore previste dalla normativa regionale mediante accessi programmati ed integrati con le altre attività, **garantendo la propria presenza dal lunedì al venerdì nelle CRA.** Le attività di riattivazione e mantenimento si inseriscono nel Piano di Assistenza Individualizzato e pertanto vengono periodicamente verificate ed aggiornate sulla base dei cambiamenti psico-fisici dell'utente. La fisioterapia è finalizzata sia al recupero che al mantenimento funzionale attraverso interventi individuali, con attività motorie di gruppo ed attività integrate con il servizio di animazione.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio Pulizie

Il servizio di igienizzazione e sanificazione ambientale viene garantito da una impresa esterna che assicura la pulizia di tutti gli ambienti nel rispetto delle norme igieniche a tutela della sicurezza degli utenti dei servizi. I prodotti utilizzati rispettano le normative sulla sicurezza e sulla sostenibilità ambientale.

Servizio Lavanderia, Guardaroba, Stireria

Il servizio di lavanderia stireria e guardaroba assicura che i capi di vestiario, la biancheria e le calzature, siano sempre puliti, adeguati ed esteticamente decorosi. La fornitura del corredo e delle calzature personali è a carico dell'ospite e dei propri famigliari. I capi, per evitare che vengano smarriti, sono contrassegnati con una apposita etichetta che contiene i dati identificativi dell'utente. Il corredo personale per ogni ospite verrà concordato all'ingresso con la Responsabile delle Attività Assistenziali. L'Asp fornisce tutta la biancheria da letto, da bagno e da tavola e ne cura oltre al lavaggio e allo stiro anche il ripristino.

Servizio Ristorazione

Il servizio di ristorazione assicura una alimentazione variata, idonea per quantità, qualità ed esigenze dietetiche dell'ospite e garantisce sia la personalizzazione delle diete, sia la possibilità di scelta all'interno del menù che, esposto settimanalmente, privilegia i prodotti di stagione e i piatti tipici regionali. In occasione delle principali festività vengono predisposti menù speciali.



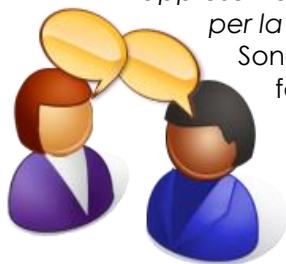
6. LA TUTELA DEGLI UTENTI E LA PARTECIPAZIONE DEI LORO FAMILIARI

La partecipazione

Lo Statuto dell'Azienda prevede la costituzione di *“organismi di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, con compiti consultivi, sulla qualità e per la promozione della solidarietà e dell'attività di volontariato locale”.*

Sono in fase di costituzione appositi **Comitati** composti da rappresentanti dei famigliari degli utenti e delle associazioni presenti nel territorio.

Durante ciascun anno si svolgono, inoltre, **due assemblee dei famigliari** degli utenti con il Consiglio di Amministrazione e il Direttore per informare sulle attività e verificare il funzionamento dei servizi.



Il volontariato

All'interno dei servizi operano **diversi Volontari** che si occupano di fare compagnia agli anziani, di accompagnarli a visite mediche e del trasporto degli ospiti, utilizzando i mezzi di proprietà dell'Asp. Queste attività sono fondamentali per l'organizzazione ed il benessere degli ospiti.

I gruppi di volontari delle Parrocchie collaborano con i Parroci nell'assistenza spirituale, garantendo funzioni religiose all'interno delle Cappelle ubicate nelle strutture residenziali.

I Diritti

Al momento dell'accesso ai servizi, all'utente o ai parenti, vengono fornite le informazioni necessarie sulle prestazioni erogate dal servizio, a cui si aggiunge la 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**, 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;
- di partecipare a tutte le attività di tipo ricreativo, occupazionale e culturale, messe a disposizione;
- 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. Le visite in camera devono rispettare la privacy degli altri occupanti la stanza e non interferire nelle attività sanitarie e di assistenza;
- 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 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.

I 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 il rispetto di alcune norme di comportamento. Gli ospiti, i loro familiari 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 assistenziale e 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, familiari e operatori) ed 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 del servizio;
- 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.

I familiari che desiderassero essere presenti, direttamente, o delegando una persona di loro fiducia, in particolari momenti e situazioni (es. durante la notte) **devono** darne comunicazione al Coordinatore del servizio ed ottenere apposita autorizzazione previa verifica della compatibilità della richiesta con l'organizzazione del servizio.

Il questionario di soddisfazione dell'utenza

Agli utenti dei servizi residenziali e semi residenziali viene proposto annualmente un questionario attraverso il quale esprimere la propria opinione in merito ai servizi utilizzati. I questionari sono anonimi ed i risultati rilevati saranno diffusi all'interno del bilancio sociale, in occasione di incontri con l'utenza ed esposti nelle strutture. Insieme ai risultati vengono anche indicate le azioni di



miglioramento messe in pratica per rispondere alle criticità rilevate.

I reclami ed i suggerimenti

Gli utenti dei nostri servizi e/o i loro familiari possono esprimere reclami in merito al servizio utilizzato in qualsiasi momento.

I reclami possono essere esposti direttamente alle RAA, le quali facendosi carico della segnalazione, invitano i familiari interessati, a trascrivere la medesima nell'apposito modulo che una volta compilato dovrà essere inserito nella buchetta preposta alla raccolta e posizionate all'interno di ciascun servizio (Case Residenze e Centri Diurni). Oppure possono essere effettuati direttamente dall'utente, o dai suoi familiari, utilizzando i moduli a disposizione presso i servizi. Settimanalmente, i responsabili



provvederanno ad aprire la buchetta, e nel caso fossero presenti reclami e/o segnalazioni, una volta presi in visione, **entro cinque giorni si attiveranno per dare una risposta in forma scritta e/o verbale, di accoglimento o meno del reclamo e dei 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. I suggerimenti per un miglior funzionamento dei servizi potranno essere espressi sia verbalmente nelle assemblee periodiche degli utenti, sia mediante la partecipazione ai Comitati "Qualità e Partecipazione" oppure con comunicazione scritta al Direttore presso la sede dell'Asp "Pianura Est" via Gramsci 28 – PIEVE DI CENTO (BO).

Il trattamento dei dati personali

Ai sensi del Dlgs n. 196/2003 il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti, è unicamente finalizzato all'espletamento delle attività dei servizi, la cui gestione burocratico/amministrativa è garantita presso la sede dell'ASP.

Allegato**LE RETTE DEI SERVIZI (aggiornato dal 15.11.2017)****CASA RESIDENZA ANZIANI "FRANCESCO RAMPONI" – SAN GIORGIO DI PIANO**

Tipologia posti	Retta totale euro	Giornate di presenza		Giornate di assenza	
		Quota giorn. Regione (FRNA) euro	Quota giorn. a carico utente euro	Quota giorn. Regione (FRNA) euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati definitivi	94,14	44,09	50,05	19,84	22,52
Posti di sollievo, dimissioni protette e PAI primi 30 gg	94,50	68,00	26,50	30,60	11,93
Posti di sollievo e dimissioni protette oltre 30 gg	94,50	44,45	50,05	20,00	22,52
Posti non convenzionati definitivi e temporanei	89.50	0	89.50	0	79.50