



CARTA DEI SERVIZI
DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO
RESIDENZIALE PER DISABILI
“ VILLA ROSALINDA ”

Tel. 051-802739

E-mail p.fornasari@asppianuraest.bo.it

Via Capestrara 1 - BUDRIO (BO)

BUDRIO, Gennaio 2016

PREMESSA

“ Villa Rosalinda” è, in ottemperanza alle disposizioni della D.G.R. 514 del 2009 in materia di accreditamento delle strutture c/o il Servizio Pubblico, un C.S.R.R. (Centro socio riabilitativo residenziale) per disabili adulti.

La gestione del Centro Socio Sanitario Riabilitativo (C.S.S.R.) “ Villa Rosalinda”, operante in regime di “accreditamento definitivo” in base al dettato della legge regionale 415 del 2009, è attualmente in carico all’A.S.P. (Azienda Servizi alla Persona) “Pianura Est”, organo della conferenza dei comuni Pianura Est – Bologna, di cui sono dipendenti gli operatori in servizio c/o la struttura stessa. L’ASP è retta da un Consiglio di Amministrazione formato da 3 membri nominati dalla conferenza dei comuni, alla quale rispondono del loro operato.

Il servizio è rivolto a disabili non autosufficienti, per minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali. Lo scopo del servizio è favorire l’acquisizione del massimo grado di autonomia individuale attraverso lo sviluppo, il mantenimento ed il potenziamento delle capacità personali agevolando l’inserimento sociale e qualora possibile quello lavorativo attraverso le forme più opportune.

Villa Rosalinda garantisce servizi alberghieri, assistenza tutelare, assistenza sanitaria di base e riabilitativa, attività educative e ricreative per mantenere , potenziare ed accrescere le autonomie e gli interessi degli ospiti assicurando loro il massimo benessere psico-fisico.

Villa Rosalinda agisce nel rispetto dell’individualità e delle caratteristiche di ciascun ospite, favorendo la vita dei familiari alla vita della struttura. Facilita, inoltre, i rapporti con la comunità locale promuovendo , sia all’interno che all’esterno, attività ed occasioni di incontro.

Villa Rosalinda assicura il rispetto delle credenze sociali, politiche, culturali e religiose degli utenti, entro i limiti ed il rispetto delle leggi ordinarie, e cerca di favorire la possibilità di presenziare a cerimonie caratteristiche del proprio culto, fornendo anche assistenza di carattere religioso, qualora richiesto dall’utente stesso o dai propri parenti, nei limiti posti dalle proprie possibilità organizzative.

Riconosce il valore del volontariato e ne agevola l’apporto ed il coordinato utilizzo, nel rispetto della normativa.

LA CARTA DEI SERVIZI

Il suo fine è di assicurare agli ospiti e ai loro familiari un'informazione chiara ed obiettiva sui servizi erogati all'interno della struttura, favorendo la trasparenza dei rapporti coi fruitori dei servizi e con le persone e gli enti che ne sostengono gli oneri economici.

E' un importante strumento a tutela dei disabili e dei loro familiari, poiché esplicita gli obiettivi, individua prestazioni e servizi, stabilisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di intervento e indica i livelli qualitativi a cui tendere.

L'A.S.P. "Pianura est" si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi, previa informazione a ente committente, disabili e loro familiari.

PARTE 1[^]

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Art. 1 Diritto ad una assistenza caratterizzata da personalizzazione, continuità ed integrazione.

Ogni ospite ha diritto ad una assistenza caratterizzata da personalizzazione, continuità, centralità dell'utente. I progetti assistenziali ed educativi individualizzati (P.A.I e P.E.I) tengono conto delle residue o potenziali autonomie della persona, ponendo particolare rilievo all'aspetto della riabilitazione e dell'intervento educativo, garantendo i diritti legati alla mobilità, al mantenimento dei legami affettivi e delle proprietà personali, alla riservatezza ed al potenziamento delle abilità e delle competenze.

L'erogazione dei servizi è garantita in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Gli ospiti possono comunicare con l'esterno, in particolare coi parenti, ed in presenza di consenso da parte di questi ultimi, utilizzando il telefono della struttura.

Nei limiti delle capacità ed autonomie degli ospiti, nel rispetto di una civile convivenza, ed in osservanza delle indicazioni riportate nei progetti individuali, sono rispettate, quali espressioni di identità e libertà personale, autonomie e libera scelta degli utenti, che possono per esempio esplicitarsi nelle scelte relative ad alimentazione, vestiario, attività da frequentare e così via.

L'eventuale utilizzo di strumenti di contenzione e/o di protezione è limitato a garantire l'incolumità dell'ospite, il loro utilizzo è strettamente legato alla normativa vigente ed esplicitato e verificato nel P.E.A.I, con quindi conseguente pubblicizzazione a parenti e responsabile del caso.

Art. 2 Diritti e doveri dei familiari.

A causa delle gravi patologie degli ospiti, i doveri sono riferiti essenzialmente ai familiari, i quali sono tenuti in primo luogo al rispetto delle regole di convivenza del Centro.

Nel caso ciò non avvenisse l'A.S.P. si riserva il diritto di adottare i necessari provvedimenti.

Non vi sono orari rigidi per ciò che attiene alle visite dei parenti anche se sarebbe gradito il limitarle nei momenti di particolare livello assistenziale (pasti , igiene ed alzate).

Nella bacheca all'entrata della struttura sono segnalati gli orari di presenza in struttura di Coordinatore, medico ed infermieri, al fine di favorire eventuali comunicazioni tra familiari/amministratore sostegno ed il Coordinamento socio-sanitario.

Il Coordinatore è comunque sempre reperibile, per comunicazioni urgenti da parte dei familiari, al telefono.

L'introduzione di cibi e di bevande deve essere preventivamente autorizzata dal responsabile di struttura o dal responsabile sanitario.

I visitatori sono tenuti ad osservare tutte le norme di sicurezza indicate dall'apposita segnaletica.

Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale dipendente da parte dei familiari degli ospiti.

In caso di incapacità dell'utente, si concorda coi familiari o con l'amministratore di sostegno, qualora presente, la modalità di gestione di oggetti personali e denaro a disposizione dell'utente per le piccole necessità personali.

L'Ente declina ogni responsabilità per eventuali smarrimenti di oggetti di valore o quantità di denaro, che si consiglia non tenere in struttura.

I parenti che desiderino dimettere temporaneamente il loro familiare ospite devono darne comunicazione al responsabile di struttura con almeno due giorni di anticipo e devono, allo stesso modo , comunicarne anticipatamente il rientro.

Gli ospiti, i loro familiari e/o tutori, ed i responsabili del caso da parte della committenza, hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e di accedere alla documentazione nei modi e nei termini previsti dalla normativa in vigore e dall'apposito regolamento della struttura.

In ogni caso ed in ogni momento gli ospiti, familiari , tutori e responsabili del caso possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

Reclami ; per quel che attiene eventuali reclami si rimanda all'apposita procedura affissa nella bacheca posta all'entrata del CENTRO " Villa Rosalinda", a disposizione dei familiari.

Art. 3 La retta.

La retta è stabilita in base al contratto di servizio firmato tra A.S.P. e A.U.S.L. in seguito alle direttive di legge riguardanti l'accreditamento delle strutture c/o il servizio pubblico; le rette variano sulla base del livello di gravità dell'utente stabilito dal servizio sanitario pubblico derivante dal punteggio di apposita scheda valutativa; attualmente l'importo della retta è di:

-euro 93,47 per utenza con livello moderato di gravità;

-euro 123,81 per utenza con livello severo di gravità;

-euro 157,97 per utenza con livello completo di gravità.

La persona o l'Ente preposto sono tenuti ad adempiere puntualmente l'obbligazione relativa al pagamento della retta.; modalità e tempi sono resi noti a chi di dovere.

Sono escluse dalla retta le seguenti prestazioni.

- biancheria personale, oltre la dotazione garantita dal Centro;
- soggiorni all'esterno della struttura;
- spese dentistiche;
- riparazione e sostituzione di protesi;
- spese per l'assistenza notturna in ospedale, salvo la prima notte a carico dell'A.S.P.;

- farmaci non previsti nel prontuario farmaceutico ed ospedaliero

PARTE 2^

GESTIONE

Art 4 I servizi e le prestazioni di carattere assistenziale.

Il Centro Villa Rosalinda è accreditato per poter ospitare 14 ospiti, ed eroga direttamente un complesso di prestazioni così articolato:

- assistenza alberghiera completa, inclusi: ospitalità residenziale con stanze a due letti tutte con bagno a norma direttive sulle barriere architettoniche in camera, servizio di ristorazione proveniente dalla cucina centralizzata della Ditta Elior di Ozzano, anche con diete personalizzate, servizio di guardaroba e lavanderia;
- assistenza tutelare diurna e notturna;
- igiene e cura della persona, compresi i presidi per l'incontinenza e l'aiuto nell'assunzione dei cibi;
- assistenza sanitaria di base;
- assistenza infermieristica diurna;
- assistenza alla riabilitazione;
- servizio di podologia;
- servizio di parrucchiera;
- assistenza farmaceutica per i farmaci previsti dal prontuario farmaceutico ed ospedaliero;
- accompagnamento e trasporto a carico della struttura presso presidi sanitari pubblici e privati per la fruizione di prestazioni sanitarie specialistiche, esami ed analisi di laboratorio e diagnostiche richieste dal sanitario;
- assistenza diurna (per la durata della degenza) e notturna limitatamente alla prima notte, concordata col personale ospedaliero in caso se ne ravveda il bisogno, in caso di ricoveri in ospedale,
- esercizio dei diritti legali degli utenti, anche in collaborazione coi familiari;
- prestazioni sanitarie di base erogate dall'AUSL competente, previo consenso informato sulla prestazione stessa.

La struttura è disponibile, sempre nel rispetto di quanto regolamentato nel contratto di servizio, ad accoglienze diurne e/o di sollievo, in risposta ai bisogni degli ospiti, dei loro familiari.

Art. 5 I servizi e le prestazioni di carattere riabilitativo- educativo- ludico.

Tali attività sono differenziate e a misura delle caratteristiche psico-fisiche degli utenti, ed inserite nei progetti educativi individualizzati:

- laboratorio espressivo (teatro, musicoterapia);
- laboratorio di rilassamento, ascolto musicale;
- piccola palestra per svolgimento attività motoria;
- laboratorio di ascolto e lettura;
- laboratori di sviluppo della manualità e creazione di oggetti;
- laboratorio di cucina;
- attività di cura del corpo;

- visione di film e video.

Art. 6 I servizi e le prestazioni per la riabilitazione psico-fisica, la socializzazione e l'integrazione sociale.

Anche queste attività sono differenziate in base alle caratteristiche degli utenti ed inserite nei piani individualizzati:

- attività di piscina;
- stimolazione motoria, per utenti con handicap motori, con supervisione di fisioterapista;
- passeggiate a piedi per commissioni in paese;
- partecipazione, anche attiva con proprie produzioni, a feste, fiere, sagre e mercati, diurne e serali (in estate);
- merende in locali pubblici;
- gite di una giornata in pulmino;
- frequentazione di cinema e teatro;
- soggiorni di 5/6 giorni, estivi ed invernali, in località turistiche.

Art. 7 Le procedure di ammissione a Villa Rosalinda.

L'ammissione degli utenti a Villa Rosalinda è regolamentata dal contratto di servizio firmato da A.S.P. e A.U.S.L. in alcuni suoi articoli, per i quali decisione relativa all'inserimento e relativi criteri di priorità sono di competenza del Distretto di committenza e garanzia dell'AUSL, fermo restando che l'effettiva ammissione dell'utente in struttura deve sempre essere autorizzata in via preventiva dal distretto, il quale, a seguito dell'autorizzazione all'inserimento invia specifica comunicazione al gestore (ASP) indicando formalmente la data di effettivo ingresso in struttura e il Responsabile del caso individuato.

Il distretto invia al soggetto gestore tutta la documentazione necessaria a garantire la presa in carico del disabile da parte degli operatori della struttura compresa la scheda di valutazione multidimensionale (vedi dgsp n. 2023/2010) e la cartella socio-sanitaria dell'ospite.

La richiesta di accesso di utenti provenienti da altro distretto dovrà pervenire alla Committenza, che dovrà comunque dare autorizzazione in via preventiva, e quindi dare formale comunicazione al Servizio entrante e al gestore.

L'ammissione al centro residenziale è comunque subordinata alla verifica della situazione psico-fisica del potenziale utente, per evidenziare condizioni che potrebbero procurare disagio nell'equilibrio operativo della struttura. La valutazione di tali condizioni è di competenza dell'equipe tecnica di Villa Rosalinda.

L'ingresso di un nuovo ospite è preceduto da visite svolte da operatori ASP al suo domicilio o alla struttura di provenienza, tali visite hanno la finalità di raccogliere informazioni e notizie, e di conoscere personalmente l'utente. Per il primo periodo di permanenza al Centro l'ospite è seguito da un gruppo ristretto di operatori col compito di elaborare il PAI e trasmetterlo all'intero gruppo in sede di verifica.

Art. 8 L'organizzazione.

La modalità di lavoro è essenzialmente basata sull'attività di equipe e sul lavoro di gruppo, in modo da integrare gli interventi di tutti gli operatori con verifiche periodiche sia sull'andamento del lavoro di equipe e di gruppo sia sulla rivisitazione periodica richiesta dalla normativa sull'accreditamento dei progetti individualizzati.

Tutto il personale è qualificato e professionalmente preparato. Periodicamente, a turno, gli operatori partecipano a corsi o stage di aggiornamento.

I turni di lavoro garantiscono il rapporto personale/utenti richiesto dalle norme sull'accreditamento, nonché le necessità degli ospiti.

Le figure professionali che la struttura mette a disposizione sono le seguenti:

- Coordinatore di struttura;
- Educatori professionali;
- Operatori socio-sanitari;
- Psichiatra, con funzioni di supervisione del gruppo (al bisogno);
- Infermieri;
- Guardarobiera;
- Fisioterapista (al bisogno).

PENULTIMO AGGIORNAMENTO : 7/01/2015

ULTIMI AGGIORNAMENTO :30/10/2015

ULTIMO AGGIORNAMENTO: 3/1/2016

IL DIRETTORE: DOTT.SSA MARIA GRAZIA POLASTRI

IL COORDINATORE: DOTT. PAOLO FORNASARI