



**Azienda Pubblica  
servizi alla Persona  
Pianura Est  
CARTA DEI SERVIZI**

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

1. Che cos'è la Carta dei servizi di ASP?
2. L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est"
3. I servizi in ASP

## **QUALITÀ, ASCOLTO, TRASPARENZA**

4. La qualità dell'assistenza
5. Gestione dei reclami

## **I SERVIZI OFFERTI**

6. Le sedi dei nostri servizi per anziani e disabili
7. Diritti e Doveri
8. Carta dei Servizi della struttura

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

### **1. 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

## 2. L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Pianura Est”

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**

#### **INDIRIZZO:**

Via Gramsci 28, 40066 Pieve di Cento (BO)

Tel. 051/97.50.85

Fax. 051/686.00.84

[info@asppianuraest.bo.it](mailto:info@asppianuraest.bo.it)

[www.asppianuraest.bo.it](http://www.asppianuraest.bo.it)

#### **ORARI DI APERTURA:**

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 Sindaci dei 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.

**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 givers 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.

### **3. I servizi in ASP**

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

- n. 6 Case Residenze per Anziani non autosufficienti;
- n. 1 Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili;
- n. 8 Appartamenti Protetti per anziani parzialmente non autosufficienti;
- n. 5 Centri Diurni per Anziani non autosufficienti;
- n. 1 Comunità alloggio con Centro Diurno per anziani parzialmente non autosufficienti.

#### **I Destinatari**

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

#### **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.

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.** E' responsabile della Casa e della sua gestione. La sua attività è mirata a garantire benessere e qualità alla vita degli Ospiti. Sovrintende al funzionamento di tutti i servizi e coordina le varie professionalità operanti: Raa (Responsabile Attività Assistenziali), Oss (Operatori socio-sanitari), Infermieri, Animatore, Fisioterapista, Addetti ai Servizi Generali e ne promuove l'integrazione. Gestisce gli accessi in collaborazione con il Distretto Sanitario mediante il Servizio Assistenza Anziani ed è il referente per i familiari. Verifica ed esegue il monitoraggio dei piani assistenziali personalizzati "PAI". Il Coordinatore è presente 36 ore settimanali e riceve previo appuntamento.

**Responsabile dell'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 per l'equipe multidisciplinare.

**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 adopra 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'équipe 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.

## QUALITÀ, ASCOLTO, TRASPARENZA

### 4. 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 rap-

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

## 5. Gestione dei reclami

Ogni struttura **assicura una funzione di tutela nei confronti degli ospiti** attraverso la possibilità, offerta sia agli utenti sia ai loro famigliari, 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 famigliari, 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 famigliari 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.

## I SERVIZI OFFERTI

### 6. Le sedi dei nostri servizi per anziani e disabili

L'Asp Pianura Est da diversi anni gestisce servizi residenziali e semiresidenziali per anziani di seguito elencati:

#### APPARTAMENTI PROTETTI

Sono disponibili appartamenti per anziani che sono ancora autonomi ma che desiderano forme di tutela. Gli appartamenti sono collocati:

denominazione	Indirizzo	n. appartamenti
<b>Casa Baraldi</b>	Via Gramsci 17 – Pieve di Cento (BO)	n. 2 monocalci n. 2 bilocali
<b>Argento Vivo</b>	Via Garibaldi 6 – S. Giorgio di P. (BO)	n. 4 monocalci
<b>Vittorio Rubini</b>	Via Matteotti – Castello d'Argile	n. 6 bilocali

#### CENTRI DIURNI

L'Asp gestisce i seguenti 5 Centri Diurni per anziani:

Servizio	n. posti	Indirizzo	n. telefono
<b>Centro Diurno Anziani "Luigi Galuppi"</b>	20	Via Campanini 31 – Pieve di Cento	051/97.36.08
<b>Centro Diurno Anziani "Vittorio Rubini"</b>	12	Via Matteotti 135 – Castello d'Argile	051/97.70.48
<b>Centro Diurno Anziani "Casa del Ciliegio"</b>	25	Via Ungaretti 1 – Castel Maggiore	051/71.00.07
<b>Centro Diurno Anziani "S. Domenico"</b>	10	P.zza Antonio da Budrio 1 - Budrio	051/80.20.40
<b>Centro Integrato Anziani</b>	12	Via S. Donato 159 – Granarolo	051/76.01.31

## CASE RESIDENZA ANZIANI

L'Asp Pianura Est gestisce n. 6 Case Residenza Anziani che possono accogliere anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Le strutture sono le seguenti:

Servizio	n. posti	Indirizzo	n. telefono
Casa Residenza Anziani "Luigi Galuppi"	66	Via Gramsci 28 - Pieve di Cento (BO)	051/97.50.85
Casa Residenza Anziani "Francesco Ramponi"	43	Via Ramponi 46 - S. Giorgio di Piano (BO)	051/89.71.07
Casa Residenza Anziani "S. Domenico"	87	P.zza Antonio da Budrio 1 - Budrio	051/80.20.40
Casa Residenza Anziani "Nevio Fabbri"	52	Via Murri 3 - Molinella	051/88.01.00
Casa Residenza Anziani	49	Piazza C. Battisti 1 - Minerbio	051/87.84.89
Centro Integrato Anziani	28	Via S. Donato 159 – Granarolo dell'Emilia	051/76.01.31

## CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE PER DISABILI ADULTI

Servizio	n. posti	Indirizzo	n. telefono
Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili "Villa Rosalinda"	14	Via Capestrara 1- Budrio	051/80.10.27

## 7. Diritti e Doveri

### 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, familiari 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.

## **8. Carta dei Servizi della struttura**



### **CARTA DEI SERVIZI**

### **CASA RESIDENZA ANZIANI**

### **MINERBIO**

#### **Descrizione struttura**

La Casa Residenza Anziani (CRA) di Minerbio è una struttura socio-sanitaria residenziale accreditata dalla Regione Emilia Romagna e autorizzata ad accogliere 49 Ospiti,

in ottemperanza ai requisiti previsti dalle delibere regionali 514 del 20/4/2009 e 564 del 2000, di cui 46 convenzionati con l’Azienda USL di Bologna e 3 posti a libero mercato. La CRA è ubicata all’interno di un parco pubblico di circa 4800 mq. nel centro di Minerbio, in piazza C. Battisti n°1. Vi si accede dalla strada principale e l’edificio è situato subito sulla destra di esso. Sede di diverse manifestazioni, il parco è frequentato da bambini con i genitori, da numerose persone di tutte le età e per gli Ospiti della Casa, che nella bella stagione vivono molto all’esterno, rappresenta il “contatto” con

la comunità. La Casa ha sede nella villa Rusconi, edificio storico e prestigioso del paese e in un’altra costruzione più recente, annessa alla villa, situata anch’essa interamente nel parco. L’ubicazione è particolarmente vantaggiosa; infatti la fermata dell’autobus ed il Cinema/Teatro sono di fronte alla struttura. La farmacia, tre bar ed il centro anziani si trovano nel raggio di 50 metri. Sono vicini e facilmente raggiungibili la sede del mercato settimanale, il supermercato, l’edicola, gli uffici comunali, la parrocchia, la pizzeria da asporto, diversi ristoranti e altri negozi. La Casa rivolge la sua attività ai cittadini del Comune di Minerbio e del Distretto Pianura Est. La Casa è organizzata su 3 piani e suddivisa in due nuclei. Il piano terra è dedicato a spazi comuni quali soggiorni, locali per animazione, palestra, ambulatorio, uffici, spogliatoi del personale, lavanderia e guardaroba, centro smistamento pasti e lavaggio stoviglie, reception.

## **Modalità per l’accesso alla Casa Residenza di Minerbio**

### **Ospiti non autosufficienti e convenzionati con Distretto Sanitario Pianura Est**

Possono essere ospitati i residenti nei Comuni del distretto Pianura est 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. Per l’accesso ai posti convenzionati è necessario rivolgersi allo Sportello Sociale del Comune di residenza dell’anziano che provvederà ad attivare il percorso per arrivare all’inserimento nella graduatoria unica distrettuale per l’accesso alle case residenza anziani. Nel momento in cui il distretto di

Committenza e garanzia Pianura Est autorizza l'ingresso dell'ospite in struttura, il Coordinatore contatta i familiari di riferimento per concordare un colloquio pre ingresso necessario per raccogliere tutte le informazioni circa lo stato di salute, le abitudini, la storia e gli interessi del futuro ospite.

### **Ospiti autosufficienti e non autosufficienti posti privati**

Per i posti non convenzionati (che non godono di contributo regionale) è possibile rivolgersi direttamente al Coordinatore (ai recapiti delle strutture) oppure all'Ufficio Segreteria dell'Asp (051.97.50.85 – mail: [info@asppianuraest.bo.it](mailto:info@asppianuraest.bo.it) ) e compilare la domanda che è possibile scaricare dal sito dell'Asp [www.asppianuraest.bo.it](http://www.asppianuraest.bo.it). La domanda di accesso ai servizi va presentata secondo le seguenti modalità:

Direttamente: presso gli uffici amministrativi dell'Asp Pianura Est in via Gramsci 28 a Pieve di Cento

Direttamente: presso le sedi dei servizi al Coordinatore o Responsabile del Servizio

Per mail: all'indirizzo [info@asppianuraest.bo.it](mailto:info@asppianuraest.bo.it) - Per fax: al n. 051/686.00.84 - Per posta: all'indirizzo Asp Pianura Est – via Gramsci 28 – Pieve di Cento (BO).

Quando arriva il momento dell'inserimento nella Casa, i familiari verranno contattati per un incontro conoscitivo.

Gli accessi ai servizi avverranno in base alla data di ricevimento della domanda che verrà attribuita al momento di arrivo presso l'Asp ed in base alla tipologia di posto disponibile (es. ingresso a tempo determinato su posto disponibile per un periodo determinato).

### **Servizi offerti**

**Ospitalità continuativa ad Ospiti non autosufficienti nei posti convenzionati:** sono disponibili 46 posti per Ospiti non autosufficienti non più assistibili al proprio domicilio;

**Ospitalità ad Ospiti autosufficienti o parzialmente non autosufficienti su posto privato;** sono disponibili 3 posti;

**Ospitalità temporanea: offre cure ed assistenza per periodi transitori a Ospiti autosufficienti o temporaneamente non autosufficienti.** Il Servizio ha scopi sociali e desidera dare una risposta ai bisogni delle famiglie in momenti di difficoltà con inserimenti di sollievo o per rispondere ad urgenze temporanee, compatibilmente alla disponibilità di posti letto;

Nell'ambito delle diverse tipologie di Ospitalità vengono erogati i seguenti servizi:

**Servizio alberghiero:**

- vitto
- alloggio in camere di 2 o 3 letti
- pulizia quotidiana delle camere e degli ambienti comuni, sono previsti 2 interventi quotidiani nei soggiorni
- rifacimento quotidiano dei letti, cambio della biancheria con frequenza minima settimanale e al bisogno; cambio quotidiano degli asciugamani
- lavaggio degli indumenti, della biancheria intima e alberghiera
- le tavole sono apparecchiate con tovaglie di carta, piatti in porcellana, posateria in acciaio e bicchieri in vetro
- La Casa fornisce materassi e cuscini ignifughi; assicura l'impiego di materassi per la prevenzione delle piaghe da decubito, cura l'approvvigionamento dei presidi per l'incontinenza, che vengono forniti personalizzati agli Ospiti in base alle necessità. Vengono forniti anche: sapone, shampoo e creme specifiche per la cute. Non vengono forniti; pasta adesiva per protesi, pile per apparecchi auricolari, tinture per capelli.

- Assistenza di base: diurna e notturna realizzata da Oss, in conformità allo standard ed ai protocolli operativi stabiliti dalla normativa Regionale; si attua sulla base di Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI), predisposti dall'équipe delle diverse professionalità operanti in struttura, Responsabile delle Attività Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Tutor, Medico, Infermiere Professionale, Animatore, Terapista della Riabilitazione. Il programma di assistenza prevede:
- Alzata, igiene quotidiana, cura dell'aspetto, della pulizia degli abiti e del decoro dell'Ospite.
- Aiuto nelle attività di vita quotidiane e di relazione
- Attività di animazione: sono svolte da un operatore qualificato. Attraverso attività occupazionali che privilegiano la sfera relazionale e psicologica, l'attività si pone come obiettivo di rallentare ed ostacolare il decadimento psicofisico dell'Ospite. L'attività di animazione prevede la festa mensile dei compleanni, le feste nelle ricorrenze importanti, la tombola, il gioco delle carte, le attività manuali con realizzazione di piccoli oggetti, le attività musicali, di stimolazione cognitiva e interventi personalizzati agli ospiti che ne necessitano. Nell'ambito delle attività di animazione si organizzano anche momenti di socializzazione all'esterno della struttura.
- Assistenza sanitaria: svolta da un Medico di base presente in struttura nelle giornate di: martedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30. Assicura l'assistenza medica diurna di diagnosi e cura. Vengono garantite prestazioni specialistiche e percorsi per l'accesso a tali prestazioni.
- Il trasporto sanitario degli Ospiti convenzionati ai centri specialistici è a carico della ASP, mentre i trasporto degli Ospiti non convenzionati sono a carico degli utenti. Tutti i trasporti non sanitari sono a carico degli utenti del servizio.
- Il Podologo è presente al bisogno ed effettua il trattamento a tutti gli Ospiti per mantenere in buona forma le condizioni del piede degli Ospiti deambulanti e non. Il servizio è compreso nella retta.

- Medici specialisti: fisiatra, psichiatra, pneumologo ecc. Medici specialisti che forniscono consulenza periodica agli ospiti che lo necessitano sulla base della richiesta del medico di struttura.
- Assistenza infermieristica diurna: il servizio di infermieri è assicurato dalle 07,00 alle 20,00 anche nei giorni festivi, nel rispetto delle leggi vigenti e da quanto sancito dal contratto di servizio stipulato tra l'Ente gestore e il Distretto Sanitario.
- Assistenza farmaceutica: vengono forniti i farmaci e parafarmaci di uso corrente previsti dal prontuario ospedaliero, presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione nel rispetto delle leggi vigenti.
- Assistenza riabilitativa : è fornita nel rispetto dei parametri previsti dalla legge in vigore e di quanto sancito dal contratto di servizio stipulato dall'ASL e dall'ente gestore e viene attuata sulla base di progetti mirati per un totale di 27 ore settimanali.

## **Servizi generali**

### **La ristorazione**

La ristorazione degli Ospiti è affidata ad una Ditta esterna specializzata mediante convenzione; segue programmi dietetici stabiliti da dietologi messi a disposizione dalla ditta convenzionata, con il preciso intento di fornire alimenti adeguati. Il menù settimanale è esposto davanti alle sale da pranzo e all'ingresso della struttura affinché gli Ospiti e i familiari possano consultarlo. Oltre il menù sono previste diete personalizzate dal medico di struttura, per gli Ospiti che presentano patologie e problematiche particolari.

### **Il servizio di lavanderia e guardaroba**

Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse e asciugamani), degli indumenti e dell'intimo degli anziani viene effettuato da una Ditta

esterna che offre la garanzia del comfort e dell'igiene, ed è un servizio incluso nella retta. La biancheria piana viene fornita dalla Casa. La biancheria intima, gli abiti e le calzature sono forniti dall'Ospite. La dotazione personale di abiti e biancheria intima deve essere consegnata alla operatrice del guardaroba, secondo le norme indicate al momento dell'ingresso, e dovrà essere ripristinata successivamente secondo le necessità indicate. All'interno della struttura viene garantita la manutenzione ed il rammendo della biancheria e degli indumenti degli Ospiti.

### **Formazione e aggiornamento**

Il personale che opera nella Casa è periodicamente impegnato in attività di formazione professionale e di aggiornamento, su diversi temi ritenuti importanti per migliorare la qualità del servizio.

## **Servizi di supporto**

### **Servizio di parrucchiere**

Una parrucchiera è presente e l'accesso a tale servizio per gli Ospiti è incluso nella retta ed avviene secondo le necessità o la loro disponibilità.

### **Ristoro**

Nella Casa sono presenti anche due distributori automatici, a pagamento, di bevande calde e fredde per gli Ospiti e i visitatori. Sono a disposizione degli Ospiti dei distributori per l'acqua nelle sale da pranzo e di soggiorno.

### **Televisione-Giornali-Telefono**

Le sale soggiorno della Casa sono dotate di televisore, videoregistratore, radio, lettore CD, telecamera. Gli Ospiti possono tenere in camera il loro televisore e radio personale purché a norma Cee e di limitate dimensioni. La Casa fornisce il quotidiano sottoscrivendo l'abbonamento annuale. Gli Ospiti possono fare/ricevere telefonate personali previo accordo con la Raa, usufruendo del telefono di struttura.

## **Trasporti**

I Trasporti per gli ospiti su posto convenzionato sono a carico dell'ASP per visite mediche di controllo e/o prescritte dal medico di struttura. Per gli ospiti su posto privato sono a carico dell'ospite.

## **Gite esterne**

Essendo la Casa situata nel centro del paese, per favorire il mantenimento della relazione con il mondo esterno. L'animatore, con la collaborazione del personale e dei volontari, organizza uscite in paese e al mercato settimanale. Si organizzano anche gite al di fuori del paese.

## **Assistenza religiosa**

All'interno della struttura viene garantita agli Ospiti l'assistenza religiosa nel rispetto della propria professione di fede.

## **Gestione decesso ospite**

In caso di decesso dell'ospite in Casa Residenza, l'Infermiere o l'OSS in turno, in caso il decesso avvenga durante la notte, informa immediatamente i familiari o la persona referente. Il Medico di struttura o la guardia medica effettua la constatazione di decesso, completa la cartella clinica e procede alla richiesta di trasferimento della salma. I familiari, a cui spettano le spese relative al funerale, danno incarico all'impresa di onoranze funebri di loro fiducia la quale, appena trascorso il tempo di osservazione, provvede a trasportare la salma presso la camera mortuaria indicata dalla stessa impresa. Qui la salma viene preparata per la cerimonia funebre secondo gli intendimenti dei familiari. Dopo la morte dell'ospite i famigliari sono tenuti a ritirare gli effetti personali del congiunto entro 15 giorni. Trascorso questo tempo l'addetto al guardaroba provvederà allo smaltimento degli stessi.

## **Gli standard di qualità**

Gli standard di qualità che la Casa intende garantire sono quelli previsti e richiesti dalla direttiva regionale 514 sull'accreditamento, e in quanto tali sottoposti a frequenti controlli da parte di apposite commissioni del Servizio sanitario che ne verificano il rispetto, attraverso l'osservazione di parametri ben precisi, il cui raggiungimento è condizione indispensabile per mantenere autorizzazione al funzionamento come struttura accreditata. Gli Ospiti e i familiari partecipano direttamente al processo di miglioramento della struttura attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione dell'Ospite, la cui elaborazione permette di tarare le necessità organizzative, strutturali e formative degli operatori e della struttura. Sono inoltre previsti incontri semestrali assembleari con i parenti degli Ospiti.

## **Visite dei familiari**

I familiari e la rete amicale sono una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti. Pertanto, la loro presenza è stimolata e incoraggiata. La frequente relazione con parenti e amici aiuta gli Ospiti ad accettare meglio la vita di comunità. Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici tutti i giorni della settimana preferibilmente nelle seguenti fasce orarie: 9.30-11.30/14.30-17.30. Il compleanno o altre ricorrenze vengono festeggiate con attività organizzate dall'animatore e con la partecipazione di amici e parenti. Per il rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari e gli amici sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la pulizia delle stesche e la visita medica.

## **Orari e distribuzione dei pasti**

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo e nel caso in cui l'Ospite abbia problemi di salute, nella propria camera. Il programma normale prevede:

Colazione ore 7.30-9.00

Bevande ore 10.00 –

Pranzo ore 11.45-12.30

Bevande ore 15.00

Cena ore 17.45-18.30

Nel periodo estivo si aggiunge: - 2° giro di bevande ore 16.30 - gelato ogni mercoledì alle ore 15.00

Ai parenti ed ai visitatori non è consentito portare alimenti, medicine, o altri oggetti senza il consenso del Coordinatore o della RAA ( la struttura non è responsabile di smarrimenti o furti di oggetti preziosi).

## **Modalità per uscite esterne**

Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla struttura (soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale), purché avvertano il personale, comunichino l'orario di rientro e firmino l'apposito modulo. Non sono imputabili alla responsabilità della Casa danni derivanti dall'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno che all'esterno della struttura.

## **Dimissioni e trasferimenti**

La dimissione dal servizio di CRA può avvenire in qualsiasi momento della permanenza dell'Ospite con un preavviso di 7 giorni.

Per i posti privati, nel caso in cui la richiesta di dimissione non rispetti il periodo di preavviso richiesto, è previsto l'addebito della corrispondente retta anche se l'ospite viene dimesso.

L'ASP può disporre le dimissioni di un Ospite, qualora per motivi psicofisici o comportamentali risultasse in condizioni di incompatibilità con la vita di comunità e con i servizi erogati nella CRA.

In tale caso, prima di procedere alle dimissioni, i responsabili dell'ASP informeranno i familiari, il Distretto A.S.L. e l'Assistente Sociale del Comune di provenienza dell'anziano, al fine di garantire allo Stesso l'adeguata continuità assistenziale.

## Suggerimenti e reclami

Coerentemente con la filosofia dell'ascolto dell'Ospite e delle sue esigenze, all'interno della struttura (sul lato sinistro della porta d'ingresso), è presente una buchetta con apposito modulo da compilare, nella quale gli Ospiti e i famigliari possono far pervenire suggerimenti, consigli e reclami.

## Rette

La retta del servizio è quantificata come segue:

TIPOLOGIA POSTI	RETTA	GIORNATE DI PRESENZA	
		Quota Regione (FRNA)	Quota a carico utente/comune da DGR 2242/2023

Posti convenzionati definitivi continuativi	103,10€	48,95€	54,15€
PAI definitivi	103,10€	48,95€	54,15€
Temporanei sollievo/primi 30 gg	104,82€	74,22€	30,60
PAI sollievo primi 30 gg	104,82€	74,22€	30,60€
Temporanei sollievo dal 31^ giorno	104,82€	50,67€	54,15
PAI sollievo dal 31^ giorno	104,82€	50,67€	54,15
Temporanei dimissioni protette primi 30 gg	99,65€	99,65€	0,00€
PAI dimissioni protette primi 30 gg	99,65€	99,65€	0,00€
Temporanei dimissioni protette dal 31^ giorno	103,75€	49,60	54,15€
PAI dimissioni protette dal 31^ giorno	103,75€	49,60	54,15€

## Coordinatore della struttura e contatti

Il Coordinatore della struttura è la dott.ssa Francesca Sanna.

Per le esigenze di tipo assistenziale (accesso ai servizi, programmazione inserimenti, informazioni ecc..) ci si può rivolgere all'ufficio coordinamento della Casa residenza per Anziani di Minerbio dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 15.00

**Per fissare un appuntamento per eventuali problematiche e informazioni è opportuno contattare il Coordinatore, allo 051 878489 o per mail [coordmn@asppianuraest.bo.it](mailto:coordmn@asppianuraest.bo.it)**

## **Contatti**

**dal lunedì al venerdì  
dalle ore 8.00 alle ore 15.00  
Minerbio, Piazza C. Battisti 1**