



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

CASA RESIDENZA SAN DOMENICO

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 dichiarazio-

ne 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

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 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.

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 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 e 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**, per questo promuove la formazione 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 sono presenti in turni diurni. Nei servizi semiresidenziali è presente in modo programmato.

Medico di medicina generale Il medico di medicina generale svolge nei confronti degli utenti attività preventiva, diagnostica e terapeutica.

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'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.

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 rappresenta una tutela ed una garanzia per la continuità assistenziale dell'Ospite, anche nei confronti dei familiari e/o del caregiver 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 quotidianamente 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
Casa Baraldi	Via Gramsci 17 – Pieve di Cento (BO)	n. 2 monolocali n. 2 bilocali
Argento Vivo	Via Garibaldi 6 – S. Giorgio di P. (BO)	n. 4 monolocali
Vittorio Rubini	Via Matteotti – Castello d'Argile	n. 6 bilocali

CENTRI DIURNI

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

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

BUDRIO

8.1 Descrizione struttura

La Casa Residenza Anziani “San Domenico” (CRA) si trova a Budrio nel centro storico del paese e nelle adiacenze della fermata della stazione ferroviaria Budrio Centro. Si accede dalla Piazza Antonio Da Budrio dominata oltre che dall’edificio della CRA, dalla attigua omonima Chiesa di San Domenico facente parte del complesso architettonico.

Descrizione del servizio

E’ un servizio di tipo residenziale socio sanitario che accoglie anziani non autosufficienti con diverso grado di disabilità e disabili anziani.

La CRA accoglie anziani sia per periodi di tempo prolungati e/o definitivi sia per periodi brevi prevedendone il rientro in famiglia o l’inserimento presso altra struttura socio sanitaria.

I servizi che vengono assicurati dalla CRA sono:

- assistenza di base e tutelare diurna e notturna
- attività di animazione e socializzazione
- servizio mensa, con un menu con possibilità di scelte di pasto differenti e in linea con le necessità nutrizionali e dietetiche degli Ospiti
- servizio lavanderia
- servizio di podologia
- servizio di parrucchiere
- servizio di mobilizzazione e/o ginnastica dolce
- servizio di fisioterapia
- servizio infermieristico
- servizio di assistenza medica di base
- fornitura di presidi sanitari
- servizi alberghieri (ristorazione, guardaroba e pulizia ambiente, ecc.)

Tutto il personale operante in struttura è qualificato e formato specificatamente per il ruolo da svolgere.

Caratteristiche strutturali della CRA

La struttura che accoglie la CRA è un palazzo storico nato come istituto religioso, che nel secolo scorso ha ospitato anche l'ospedale di Budrio, per arrivare ai giorni nostri ad essere Casa Residenza per Anziani.

La struttura si sviluppa su 4 piani: al piano terra sono presenti gli uffici, le sale animazione, i locali della cucina interna, la palestra, la sala parenti, la sala caffè/tv e il guardaroba oltre ad una grande sala per le attività collettive quali ginnastica, feste e la messa. Al 1° e al 2° piano vi sono i 4 reparti di degenza che accolgono complessivamente 87 ospiti in camere da 1, 2 o 3 posti letto: ogni reparto è provvisto di un soggiorno/sala da pranzo e dotato di tutte le attrezzature necessarie all'assistenza ed alla movimentazione di qualsiasi tipologia di non autosufficienza. Ogni camera è inoltre dotata di presa TV. Sono presenti ampi servizi attrezzati per i bagni agli ospiti oltre alle guardiole di OSS e infermieri.

Al 4° piano vi sono gli spogliatoi del personale e il deposito dei presidi per la deambulazione.

8.2 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 l'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.

8.3 Modalità per l'accesso alla Casa Residenza San Domenico

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 e/o a seguito di disabilità acquisite, **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, la Responsabile delle Attività Assistenziale e Il Coordinatore infermieristico contattano i familiari di riferimento per concordare la data di ingresso e raccogliere tutte le informazioni circa lo stato di salute e le necessità socio assistenziali, oltre a richiedere la documentazione e la dotazione di vestiario ed effetti personali necessari al momento dell'ingresso.

All'interno della suddetta ospitalità, **sono disponibili n. 63 posti (ASL Bologna Distretto Pianura Est)** per Ospiti non autosufficienti caratterizzati da diversi gradi ed intensità di disabilità psico fisica per i quali non è più possibile garantire a domicilio, temporaneamente o permanentemente, cura ed assistenza.

Ospiti parzialmente 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) e compilare la domanda che è possibile scaricare dal sito dell'Asp www.asppianuraest.bo.it. La domanda di accesso ai servizi va presentata secondo le seguenti modalità:

- presso gli uffici amministrativi dell'Asp Pianura Est in via Gramsci 28 a Pieve di Cento
- presso la struttura al Coordinatore e/o ai Responsabili delle attività assistenziali del CRA
- per e-mail, all'indirizzo info@asppianuraest.bo.it

Quando arriva il momento dell'inserimento nella Casa, i familiari vengono contattati per un incontro conoscitivo, che potrà essere antecedente e/o contestuale all'ingresso effettivo dell'Ospite.

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*).

All'interno della suddetta ospitalità **sono disponibili 24 posti** i quali, analogamente ai posti contrattualizzati, accolgono Ospiti prevalentemente non autosufficienti caratterizzati da diversi gradi ed intensità di disabilità psico-fisica, per i quali non è più possibile garantire a domicilio la cura ed assistenza adeguata.

Per entrambe le tipologie di inserimento l'ASP collabora con i servizi territoriali e/o con le Assistenti Sociali di riferimento degli Ospiti, al fine di garantire laddove necessario e previsto, una adeguata continuità socio assistenziale sanitaria.

8.4 Servizi offerti

Nell'ambito di entrambe le tipologie di Ospitalità vengono erogati i seguenti servizi:

Servizio alberghiero:

- pulizia quotidiana delle camere e degli ambienti comuni mediante personale appaltato (*Ditta Rekeep*);
- rifacimento quotidiano dei letti, cambio della biancheria con frequenza minima settimanale o al bisogno;
- lavaggio degli indumenti, della biancheria intima e alberghiera mediante Ditta appaltata;
- fornitura di materassi e cuscini ignifughi; impiego di materassi per la prevenzione delle piaghe da decubito, approvvigionamento dei presidi per l'incontinenza che vengono forniti personalizzati agli Ospiti in base alle necessità, unitamente a tutti i prodotti per l'igiene e la cura della persona.

Servizi socio sanitari, sanitari ed assistenziali:

- assistenza di base diurna e notturna (*alzata e messa a letto, igiene quotidiana, cura dell'aspetto, della pulizia degli abiti e del decoro dell'Ospite*);
- impiego di personale qualificato quali operatori socio sanitari (Oss), in conformità agli standard ed alle procedure operative richieste ed indicate dalla normativa Regionale vigente in materia;
- l'assistenza socio sanitaria e sanitaria agli Ospiti si attua fattivamente sulla base dei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI), predisposti dall'équipe delle diverse professionalità operanti in struttura: Responsabile delle Attività Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Medico, Infermiere Professionale, Animatore, Fisioterapista, nel quale sono indicate le operatività individuali specifiche corredate da eventuali tempistiche, tenendo conto alle caratteristiche psicofisiche dell'Ospite;
- Supporto nelle attività di vita quotidiane e di relazione;
- Attività di animazione: sono svolte da operatori qualificati. Attraverso attività occupazionali che privilegiano la sfera relazionale e psicologica, l'attività si pone come obiettivo di rallentare e contenere 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, assicurata dalla presenza, mediante accessi settimanali, di un Medico di base presente in struttura nelle giornate di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì negli orari indicati nelle informative esposte in struttura, il quale garantisce e sovrintende l'assistenza medica diurna di diagnosi e cura. Lo stesso favorisce le prestazioni specialistiche ed i percorsi per l'accesso a tali prestazioni, che possono anche avvenire anche all'interno della CRA;
- Assistenza infermieristica diurna fornita dal team infermieristico è assicurata dalle 7.00 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 mediante l'approvvigionamento di farmaci e parafarmaci di uso corrente previsti dal prontuario farmaceutico ed il materiale previsto in utilizzo per le medicazioni;
- Il trasporto sanitario degli Ospiti convenzionati ai centri specialistici è a carico della ASP, mentre i trasporti degli Ospiti non convenzionati sono a carico degli utenti;
- Il Podologo è presente con cadenza periodica ed effettua il trattamento a tutti gli Ospiti che previo valutazione degli infermieri necessitano di tale intervento. Il servizio è compreso nel costo retta;
- 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.

8.5 Servizi generali

La ristorazione

Il vitto è prodotto all'interno della cucina attrezzata della struttura mediante personale appaltato (*Ditta CIR FOOD*).

Il servizio ristorazione assicura un menù stabilito da una dietista messa a disposizione dalla ditta convenzionata, con il preciso intento di fornire alimenti adeguati. Oltre il menù sono previste diete personalizzate indicate 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*), e degli indumenti e dell'intimo degli anziani viene effettuato da una Ditta esterna che offre la garanzia del comfort e dell'igiene e che assicura l'adeguato approvvigionamento della stessa. Il servizio è incluso nel costo retta.

La biancheria intima, gli abiti e le calzature sono forniti dall'Ospite, abbigliamento che dovrà essere etichettato dalla Ditta prima di renderlo utilizzabile, al fine di contenere e/o evitare eventuali smarrimenti.

In alternativa laddove necessario può essere la struttura a consegnare temporaneamente o permanentemente la dotazione personale di abiti e biancheria intima all'Ospite e che sarà etichettata come abbigliamento di "comunità" e non personale dell'anziano.

Servizio di parrucchiere

Il servizio di parrucchiere è assicurato periodicamente da specifica professionista esterna e l'accesso a tale servizio per gli Ospiti è incluso nel costo retta (fatta eccezione per tinta e permanente).

Televisione-Giornali-Telefono

Le sale soggiorno della Casa sono dotate di televisore, inoltre gli Ospiti possono tenere in camera il loro televisore e radio personale. La Casa fornisce il quotidiano sottoscrivendo l'abbonamento annuale. Gli Ospiti possono fare/ricevere telefonate e videochiamate personali col supporto del personale, usufruendo del telefono fisso e del cellulare di struttura.

Assistenza religiosa

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

8.6 Gestione decesso ospite

In caso di decesso dell'ospite in Casa Residenza, l'Infermiere o l'OSS in turno provvedono, secondo procedura, a richiederne la constatazione da parte del Medico preposto ed informare i familiari o la persona referente.

La Casa mette a disposizione una camera ardente nella quale la salma può permanere prima che l'Impresa funebre ne attivi il trasferimento.

I familiari, ai quali spetta a proprie spese l'organizzazione del funerale e della tumulazione della salma dell'Ospite, danno incarico all'impresa di onoranze funebri di loro fiducia la quale si occuperà di predisporre la salma secondo gli intendimenti dei familiari per la cerimonia funebre.

8.7 Visite dei familiari

I famigliari 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 all'interno dei reparti di degenza tutti i giorni della settimana dalle 11.30 alle 19.00, oppure prima delle 11.30 presso i locali dedicati del piano terra previo accordi con il personale. 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 famigliari e gli amici sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

8.8 Orari e distribuzione dei pasti

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

Colazione ore 7.15-8.00

Bevande ore 10.00

Pranzo ore 11.50

Bevande ore 15.00

Cena ore 18.00

Ulteriori integrazioni sono disponibili a richiesta o al bisogno.

Ai parenti ed ai visitatori non è consentito portare alimenti non confezionati e comunque previo parere sanitario ed accordo con i Responsabili.

8.9 Modalità per uscite esterne

Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla struttura (soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni psico fisiche e/o di autonomia funzionale), purché in accordo con le Responsabili e previo parere sanitario favorevole.

Non sono imputabili alla responsabilità della Casa eventuali danni all'Ospite durante il periodo di uscita, che rimangono al contrario, in capo a chi li accompagna.

8.10 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.

8.11 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I familiari e/o gli Ospiti che ritengono di dovere segnalare anomalie, disservizi, problematiche, suggerimenti, reclami, ecc. rispetto ai servizi offerti dalla Casa, possono in qualsiasi momento esprimere il loro parere mediante uno specifico modulo che potrà essere richiesto alle Responsabili, consegnandolo alle Stesse o inserendolo con modalità anonima, all'interno della buchetta presente in struttura a tale scopo.

8.12 Contatti struttura

E' possibile contattare il personale della struttura nelle seguenti modalità:

- Coordinatore, Mirko Pocaterra – 051 802040 - coordbu@asppianuraest.bo.it
- servizio infermieristico – 051 802040 - ip.budrio@asppianuraest.bo.it
- Responsabili Attività Assistenziali - 051 802040
raa.budrio@asppianuraest.bo.it

Per comunicare con il Medico di Struttura occorre concordare un appuntamento telefonico o in presenza, contattando il servizio infermieristico ai recapiti sopra indicati.

Rette

La retta del servizio è quantificata come segue:

TIPOLOGIA POSTI	RETTA	GIORNATE DI PRESENZA		GIORNATE DI ASSENZA	
		Quota Regione (FRNA)	Quota a carico utente	Quota Regione (FRNA)	Quota a carico utente
Posti convenzionati definitivi	102,21€	48,06€	54,15€	21,62€	24,37€
Posti dimissioni protette e PAI primi 30 gg	99,40€	99,40€	0	44,73€	0
Posti dimissioni protette oltre 30 gg	103,50€	49,35€	54,15€	22,21€	24,37€
Posti per ricoveri di sollievo primi 30 gg	104,89€	74,29€	30,60€	33,43€	13,77€
Posti per ricoveri di sollievo oltre 30 gg	104,89€	50,74€	54,15€	22,83€	24,37€
Posti non convenzionati definitivi e temporanei	99,00€	0	99,00€	0	89,00€

Revisione febbraio 2024