



CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA ANZIANI

Luigi Galuppi

PIEVE DI CENTO

1. Descrizione struttura

La Casa Residenza Anziani “Luigi Galuppi” (CRA) si trova a Pieve di Cento nel centro storico e commerciale del paese e nelle adiacenze delle fermate della linea degli autobus.

E’ possibile accedere sia da Via Gramsci n. 28 sotto il porticato, sia dalla laterale Via Marconi n. 32 con ingresso diretto nel cortile della Casa.

Descrizione del servizio

E’ un servizio di tipo residenziale socio sanitario, che storicamente ha sempre accolto persone con difficoltà sociali (orfani, persone indigenti, ecc.), fino a divenire una struttura tutelare per l’accoglienza degli anziani non autosufficienti con diverso grado di disabilità.

La CRA accoglie anziani sia per periodi di tempo prolungati e/o definitivi sia per periodi brevi prevedendone il rientro in famiglia o diversa 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, nel quale sono presenti uno splendido scalone monumentale, una cappella affrescata, ed un giardino collegato direttamente ai corridoi della residenza, nel quale sono inserite alcune sculture prodotte e donate da un artista locale.

Il giardino è direttamente fruibile dagli Ospiti essendo privo di barriere architettoniche, diventando nei periodi primaverili ed estivi uno spazio vitale e di incontro nel quale possono essere svolte diverse attività di animazione.

La struttura è collocata su due piani, nei quali sono presenti diverse aree definite sulla base della situazione psico fisica dell'Ospite, finalizzate ad una accoglienza maggiormente adeguata.

Gli ampi corridoi sia interni sia esterni, favoriscono la deambulazione degli Ospiti anche con carrozzine o presidi di supporto, inoltre attualmente, a seguito del trasferimento del Centro Diurno nella nuova sede strutturalmente indipendente, sono disponibili n. 2 locali aggiuntivi all'interno dei quali vengono svolte attività di socializzazione, animazione ed integrazione anche tra Ospiti e familiari.

Altresì sono presenti spazi comuni idonei per la vita quotidiana (soggiorno, n. 2 sale pranzo, ecc.) e per attività specifiche (ambulatorio, palestra, ecc.)

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 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.

3. Modalità per l'accesso alla Casa Residenza Galuppi

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, 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.

La Casa Residenza Anziani Galuppi, data la posizione territorialmente limitrofa al Comune di Cento, collabora anche con l'ASL di riferimento sia per accessi cosiddetti definitivi sia per accessi temporanei sempre con formula contrattualizzata, ovvero in convenzione, con l'ASL di Ferrara Distretto Ovest Cento.

All'interno della suddetta ospitalità, sono disponibili **n. 50 posti (ASL Bologna Distretto Pianura Est)** e **n. 3 posti (ASL Ferrara Distretto Ovest Cento)** 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 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:

- 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 e/o ai Responsabili delle attività assistenziali del CRA
- per e. mail, all'indirizzo info@aspianuraest.bo.it -

Quando arriva il momento dell'inserimento nella Casa, i familiari verranno 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 13 posti, numero che talvolta può variare a seconda delle eventuali richieste da parte dell'ASL di posti dedicati all'emergenza**, 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, temporaneamente, cura ed assistenza soprattutto laddove il nucleo ed i familiari di riferimento necessitano di una risposta di sostegno in un momento di difficoltà compatibilmente alla disponibilità di posti letto.

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.

4. Servizi offerti

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

Servizio alberghiero:

- alloggio in camere di 1 o 2 letti

- pulizia quotidiana delle camere e degli ambienti comuni mediante personale appaltato (*Ditta Rekeep*)
- rifacimento quotidiano dei letti, cambio della biancheria con frequenza quotidiana e/o al bisogno
- lavaggio degli indumenti, della biancheria intima e alberghiera mediante Ditta appaltata
- 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, unitamente al sapone, shampoo ed alle creme specifiche per la cute

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*)
- garantita da 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 psico fisiche dell'Ospite
- Supporto 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 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 ma-

nuali 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: *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 sanitaria, assicurata dalla presenza, mediante accessi settimanali, di un Medico di base presente in struttura nelle giornate di lunedì, martedì 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 all'interno della CRA stante la richiesta da parte del Medico di struttura
- Assistenza infermieristica diurna fornita dal team infermieristico è assicurato dalle 6.30 alle 19,30 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 assicura 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 il trasporto degli Ospiti non convenzionati sono a carico degli utenti
- Il Podologo è presente con cadenza periodica ed effettua il trattamento a tutti gli Ospiti per mantenere in buona forma le condizioni del piede degli Ospiti. 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 per un totale di 34 ore settimanali.

5. Servizi generali

La ristorazione

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

Il servizio ristorazione assicura un menù stabilito da una dietista messa 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*), 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. E' un servizio 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.

Televisione-Giornali-Telefono

Le sale soggiorno della Casa sono dotate di televisore, videoregistratore, radio, lettore CD. 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.

Assistenza religiosa

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

6. Gestione decesso ospite

In caso di decesso dell'ospite in Casa Residenza, l'Infermiere o l'OSS in turno, in caso il decesso, è tenuto a provvedere secondo procedura, nel richiedere la constatazione del decesso ed il relativo accertamento da parte del Medico preposto.

Una volta confermato il decesso e trascorso il periodo di tempo previsto in tali casi, il personale in servizio, O.S.S. o Infermieri, informa i familiari o la persona referente.

La Casa mette a disposizione una camera mortuaria 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, che si occuperà di predisporre la salma secondo gli intendimenti dei familiari, per la cerimonia funebre.

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

te può ricevere visite da parte di familiari ed amici tutti i giorni della settimana 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 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. 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 12.00

Bevande ore 15.00

Cena ore 17.45 (*per gli Ospiti in camera*) – 18.00 sala pranzo

Nel periodo estivo si aggiunge: - 2° giro di bevande ore 16.30

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

9. Modalità per uscite esterne

Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla struttura (soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni di psico fisiche e/o di autonomia funzionale), purché in accordo con le Responsabili e previo parere sanitario favorevole, sottoscrivendo specifico modulo con l'indicazione dell'orario di rientro ed altre informazioni.

Non sono imputabili alla responsabilità della Casa eventuali danni all'Ospite durante il periodo di uscita, che rimangono al contrario, in capo a chi o coloro (*familiari o conoscenti*) sottoscrivono il modulo.

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.

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.

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.

12. Contatti struttura

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

- il Coordinatore, Caterina Paone – 051 975085 - coordpc@asppianuraest.bo.it
- servizio infermieristico – 051 975085 - ip.pievedicento@asppianuraest.bo.it
- Responsabili Attività Assistenziali - 051 975085
raa.pievedicento@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	COSTO DI RIFERIMENTO	GIORNATE DI PRESENZA	
		Di cui quota (FRNA)	Quota a carico utente
Posti convenzionati definitivi	105,05€	50,90€	54,15€
Posti dimissioni protette e PAI primi 30 gg	100,31€	100,31€	0,00
Posti dimissioni protette oltre 30 gg	104,41€	50,26€	54,15€
Posti per ricoveri di sollievo primi 30 gg	104,89€	74,29€	26,50€
Posti per ricoveri di sollievo oltre 30 gg	104,89	50,74€	50,05€
Posti non convenzionati definitivi e temporanei	99,00€	0,00	99,00€
PAI dimissioni protette primi 30 giorni	100,31	100,31	0,00
PAI dimissioni protette oltre 30 giorni	104,41	50,26	54,15
PAI sollievo primi 30 giorni	104,89	74,29	30,60
PAI sollievo oltre 30 giorni	104,89	50,74	54,15