



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

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-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'équipe 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'équipe 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 adopera 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 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 podologia e di parrucchiere. 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 familiari, 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 familiari, 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 familiari 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 monocali n. 2 bilocali
Argento Vivo	Via Garibaldi 6 – S. Giorgio di P. (BO)	n. 4 monocali
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 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, previa sottoscrizione del documento liberatorio di uscita che dovrà essere consegnato all'infermiere in turno che esprimerà un parere non vincolante circa l'opportunità dell'allontanamento alla luce delle sue condizioni psicofisiche.
- gli ospiti non autosufficienti possono uscire su richiesta di parenti e amici sotto la loro responsabilità, avvisando anticipatamente il personale e compilando un apposito modulo;
- 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 con un preavviso di sette giorni, dandone informazione scritta al Coordinatore, 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 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.

Modalità per l'accesso alla Casa Residenza di Minerbio

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. Nel corso del colloquio vengono illustrati i

servizi erogati e fornite tutte le informazioni necessarie per l'ingresso dell'ospite. Infine, viene formalizzato l'ingresso dell'ospite attraverso la compilazione del contratto di accesso ai servizi dell'ASP, che prevede la sottoscrizione di impegno da parte dell'anziano o dei familiari del pagamento della retta mensile e del deposito cauzionale, il consenso al trattamento dei dati personali e l'impegno al rispetto a quanto illustrato nella Carta dei Servizi.

Il contratto di accesso ai servizi deve essere corredato dei seguenti documenti:

- carta d'identità dell'ospite
- Tessera sanitaria
- Esenzione del ticket per reddito e/o patologia
- Certificato di invalidità se in possesso
- Certificato redatto dal medico di base che attesti le condizioni psicofisiche dell'ospite, la terapia farmacologica in atto, eventuali allergie e/o patologie infettive.

Il coordinatore o un suo delegato fornirà al familiare l'elenco del corredo necessario al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura.

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 o Responsabile del Servizio

Per mail: all'indirizzo 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

La CRA offre ai propri ospiti prestazioni tra loro integrate che mirano al soddisfacimento dei bisogni psicofisici, nel rispetto dei principi dell'autodeterminazione e della riservatezza personale.

Ospitalità continuativa ad Ospiti non autosufficienti nei posti convenzionati: sono disponibili 46 posti per Ospiti non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza presso la loro abitazione.

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 tramite lavanderia esterna 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, pasta adesiva per protesi. Non vengono fornite pile per apparecchi auricolari e tinture per capelli
- Assistenza Medica: svolta da un Medico di base, che è presente in struttura nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 13.00 alle 17.40. Assicura l'assistenza medica diurna di diagnosi e cura. Vengono garantite prestazioni specialistiche e percorsi per l'accesso a tali prestazioni.
- Assistenza infermieristica diurna ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale, di garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche e la segnalazione al Coordinatore infermieristico e al Medico di variazioni dello stato di salute degli ospiti. Il servizio 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. Tale servizio è coordinato dal Coordinatore infermieristico il quale indirizza, pianifica e coordina il gruppo di Infermieri, coadiuva il Medico nella sua attività; garantisce inoltre una corretta compilazione e tenuta della documentazione sanitaria di competenza.
- 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'equipe delle

diverse professionalità operanti in struttura: Responsabile delle Attività Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Tutor, Medico, Infermiere , Animatore, Terapista della Riabilitazione, Coordinatore. 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 il mantenimento delle abilità residue dell'ospite, rallentandone il decadimento psicofisico. 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.
- Il trasporto sanitario degli Ospiti convenzionati ai centri specialistici è a carico della ASP, mentre il trasporto degli Ospiti non convenzionati è 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.
- Approvvigionamento e gestione farmaci: la struttura provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal Medico di struttura. I costi relativi ai farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario ed i ticket dovuti per prestazioni sanitarie, saranno a carico degli ospiti. Per il posto privato i farmaci non mutuabili sono a carico della famiglia.

- I presidi di incontinenza sono compresi nella retta per gli ospiti su posto accreditato, mentre per gli ospiti su posto privato sono a carico dell'ospite che dovrà fornire l'approvvigionamento necessario.
- Assistenza riabilitativa: tale servizio che mira al recupero o al mantenimento od alla riduzione della perdita delle capacità funzionali attraverso programmi di riabilitazione individuali e/o attività motorie di gruppo. Il fisioterapista è la figura che eroga questo tipo di servizio. L'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.
- Volontariato: in struttura sono presenti i volontari iscritti al registro dei volontari dell'ASP sia in forma singola che associata, che svolgono un supporto importante per attività della struttura il cui ruolo è quello di favorire la relazione e la socializzazione degli ospiti.

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 è diversificato a seconda delle stagioni ed è articolato in quattro settimane, è esposto davanti alle sale da pranzo e all'ingresso della struttura affinché gli Ospiti e i familiari possano consultarlo. Il menù giornaliero viene predisposto, sulla base delle indicazioni sanitarie e tenendo conto delle specificità degli ospiti. Oltre il menù, che viene visionato dalla dietista della ditta di ristorazione, sono previste diete personalizzate che devono essere prescritte dal medico specialista per gli Ospiti che presentano patologie e problematiche particolari. La distribuzione e la somministrazione dei pasti è curata dal personale OSS della struttura nelle sale da pranzo. Qualora si renda necessaria la permanenza a letto dell'ospite i pasti verranno serviti in camera.

Orari indicativi distribuzione pasti:

- colazione: a partire dalle ore 7.30
- pranzo: alle ore 11:45 circa
- merenda: a partire dalle ore 15:00 circa
- cena: ore 17:45 circa

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

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 ester ed è un servizio incluso nella retta. 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.

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 periodicamente (ogni due-tre mesi) e l'accesso a tale servizio per tutti gli Ospiti è incluso nella retta ed avviene secondo le necessità. Il servizio di parrucchiere viene erogato con cadenza periodica. La prestazione (taglio-piega) viene organizzata dal Responsabile delle attività assistenziali.

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. 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.

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. Le attività di tipo religioso sono a cura del gruppo Caritas e del parroco di Minerbio. L'assistenza spirituale è garantita anche agli ospiti di altre religioni.

Gestione decesso ospite

In caso di decesso dell'ospite in Casa Residenza, 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. L'operatore in turno informa immediatamente i familiari o la persona referente ai quali compete contattare un'impresa funebre di fiducia, la quale, appena trascorso il tempo di osservazione, provvede a trasportare la salma presso la camera mortuaria indicata dalla stessa impresa. 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 famigliari e la rete amicale sono una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti. Pertanto, la loro presenza è stimolata e incoraggiata. L'anziano può ricevere visite negli spazi/ambienti comuni e nella propria stanza. Le visite sono consentite tutti i giorni dalle ore 9.30 fino alle ore 19.00, salvo particolari necessità dell'anziano e del familiare. La presenza del familiare e dei visitatori negli spazi comuni e nelle stanze non deve arrecare disturbo agli ospiti e ostacolare il lavoro di cura degli operatori nelle seguenti routine della giornata: pulizia della stanza, visite mediche, igiene, pranzo, riposo pomeridiano dell'ospiti e del compagno/i di stanza e cena. I familiari possono intervenire in alcune situazioni rivolte ai loro congiunti per quanto riguarda l'aiuto nell'assunzione del pasto o di bevande. Per favorire questo tipo di collaborazione con le famiglie è indispensabile che questi interventi siano concordati con il Coordinatore di Struttura o i Responsabili delle attività sanitarie e assistenziali.

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	COSTO DI RIFERIMENTO O GIORNALIERO DEL SERVIZIO	GIORNATE DI PRESENZA	
		Quota Regione (FRNA)	Quota a carico utente/comune da DGR 2242/2023
Posti convenzionati definitivi continuativi	107,94€	53,79	54,15€
PAI definitivi	107,94€	53,79	54,15€
Temporanei sollievo/primi 30 gg	108,12€	77,52€	30,60€
PAI sollievo primi 30 gg	108,12€	77,52€	30,60€
Temporanei sollievo dal 31^ giorno	108,12€	53,97€	54,15
PAI sollievo dal 31^ giorno	104,82€	50,67€	54,15
Dimissioni protette primi 30 gg	102,95€	102,95€	0,00€
PAI dimissioni protette primi 30 gg	102,95€	102,95€	0,00€
Dimissioni protette dal 31^ giorno	107,05€	52,90€	54,15€
PAI dimissioni protette dal 31^ giorno	107,05€	52,90€	54,15€
Sollievo caregiver (max 30 gg)	108,12€	108,12€	0,00€

Dimissione protetta caregiver (max 30 gg)	102,95€	102,95€	102,95€
Posto non convenzionato	110,00€		Riduzione in caso di assenza 100,00€
Riduzione in caso assenza posti convenzionati	24,37€		

Importi depositi cauzionali

Posti concettualizzati Ricovero a tempo indeterminato	€ 1.600,00
Posti non contrattualizzati. Ricoveri per periodi superiori a 30 giorni	€ 3.300,00

Figure professionali-Presenza in struttura

Coordinatore della struttura

La coordinatrice della struttura è la dott.ssa Francesca Sanna, è presente in struttura dal lunedì al venerdì indicativamente dalle ore 9.00 con presenza pomeridiana con orari flessibili.

Medico di struttura

Il medico è presente in struttura il martedì e il giovedì dalle ore 13.00 alle 17.40.

Coordinatore Infermieristico

La coordinatrice sanitaria svolge le ore di coordinamento il martedì e il giovedì dalle ore 11.00 alle 20.00.

Responsabile delle attività assistenziali (RAA)

La presenza delle RAA è organizzata su turni. Le due RAA sono presenti in struttura dal lunedì al sabato con un'alternanza di turni mattina e pomeriggio.

Infermieri ed OSS

Infermieri ed OSS sono presenti in struttura H 24 7/7.

Fisioterapista

Il fisioterapista è presente in struttura dal lunedì al venerdì mattina.

Animatrice

E' presente in struttura dal lunedì al venerdì, giovedì escluso.

**Per fissare un appuntamento e/o ricevere
informazioni è opportuno contattare il Coordinatore ai seguenti
recapiti 051 878489
email: coordmn@asppianuraest.bo.it**

Contatti

**dal lunedì al venerdì
dalle ore 8.00 alle ore 17.00
Minerbio, Piazza C. Battisti 1**