

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CASA RESIDENZA PER ANZIANI**

ASP Progetto Persona Direzione e Uffici Amministrativi Luzzara (RE) Viale Filippini, 65  
Contatti: tel. 0522-976049 fax 0522-976695 [segreteria@asp.progettoperona.re.it](mailto:segreteria@asp.progettoperona.re.it)

## PRESENTAZIONE

---

A.S.P. Progetto Persona Azienda Intercomunale Servizi alla Persona (di seguito ASP), con sede Legale in Piazza Mazzini, 1 in Guastalla e sede Amministrativa in Viale Filippini, 65 in Luzzara, ha personalità giuridica di diritto pubblico, è dotata di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla Legge Regionale n. 2 del 12 marzo 2003 e dalla Legge Regionale n. 12 del 26 luglio 2013.

L'Azienda ha come finalità l'organizzazione e l'erogazione dei servizi sociali, socio assistenziali e socio sanitari rivolti ad anziani, minori, adulti e disabili per l'ambito territoriale dei Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Poviglio e Reggiolo.

L'Azienda pubblica dei servizi alla Persona del Distretto di Guastalla si è costituita mediante il processo di trasformazione delle seguenti Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza:

- Centro Servizi Anziani "Felice Carri" di Gualtieri, già Casa per Anziani "Felice Carri", derivante dalla fusione dell'Infermeria Felice Carri fondata nel 1795 con il titolo di Ospedale Civile Felice Carri e dal Ricovero di Mendicizia per gli inabili al lavoro sorto nel 1803 dalla trasformazione del Monte di Pietà di Gualtieri.
- Opere Pie Riunite di Guastalla – Centro Servizi Assistenziali Paralupi Fiorani Bisini di Guastalla, eretta in ente morale con R.D. 6 giugno 1901, fondata da Marietta Fiorani Paralupi e legato dell'Ing. Attilio Bisini del 1988.
- Opere Pie Riunite di Guastalla – Fondazione Bennati Fracassi Bertoluzzi di Guastalla, già Orfanotrofi Uniti Bennati Fracassi Bertoluzzi, derivava dalla fusione approvata con decreto di Maria Luigia di Parma in data 5 novembre 1817 di cinque enti fondati da Vincenzo Bertoluzzi nel 1668, da Giovanni Battista Bennati nel 1713, da Sante Fracassi nel 1719, da Andrea Cedarelli nel 1794 e da Anna Cani Barosi nel 1802.
- Opere Pie Riunite – Centro Servizi all'Anziano "Buris Lodigiani" di Luzzara, già Ricovero per vecchi Buris Lodigiani, fondato con testamento olografo dell'8 marzo 1879 da Massimiliana Buris vedova Lodigiani, eretto in Ente morale con R.D. 8 febbraio 1885, con Ospedale, detto Infermeria Umberto Lodigiani, fondato nel XVI secolo e trasformato con lascito della N.D. Massimiliana Buris vedova Lodigiani.
- Opere Pie Riunite – Istituto Lorenzini di Luzzara, fondato da Giuseppe Lorenzini fu Sante con testamento olografo in data 26 aprile 1927 ed eretto in Ente morale con R.D. 9 marzo 1936.
- IPAB "Ester e Alcide Ruffini", fondata da Alcide Ruffini e Ester Tassinari in Ruffini" con atto n. 9568 di Rep. del 16.10.1971

## CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi rivolta agli anziani, ai loro familiari, ai cittadini: - **è uno strumento di conoscenza** per capire come sono organizzati i servizi residenziali di assistenza, in base a quali principi operano, dove si trovano, come si può essere ammessi ed entrare in contatto con loro, chi sono i responsabili - **è uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani - **è uno strumento di tutela** per assicurare all'anziano l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona, chiarezza sugli obblighi cui si deve conformare - **è uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra una organizzazione ( ASP Progetto Persona ) e i suoi destinatari.

## I VALORI DI RIFERIMENTO

---

I principi che sono alla base dell'erogazione dei servizi per le persone anziane sono i seguenti:

- **Eguaglianza ed imparzialità**

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza dell'erogazione degli interventi socio-sanitari alle persone anziane senza nessuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori e i professionisti di ASP "Progetto Persona" informano i loro comportamenti a questi principi.

- **Continuità**

L'Azienda garantisce la continuità delle prestazioni, sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari rispetto alle specifiche categorie di servizi (residenziali, semiresidenziali, domiciliari), nel rispetto dei Piani Assistenziali individualizzati, non consentendo, quindi, alcuna immotivata sospensione o modificazione degli interventi stabiliti. L'azienda si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possano verificarsi per gli utenti in caso di temporanea o straordinaria sospensione o limitazione del servizio.

- **Umanizzazione**

Il valore di fondo che caratterizza le politiche assistenziali e di sostegno alla terza età dell'Azienda è la dignità della persona. L'utente che si avvale per la prima volta dei servizi dell'Azienda viene accolto, accompagnato e orientato con gradualità nella rete dei servizi, in particolare in quelli che presuppongono una vita comunitaria; i servizi e gli interventi assistenziali sono erogati nel rispetto della privacy, con l'attenzione al comfort e al ben-essere della persona.

- **Socialità**

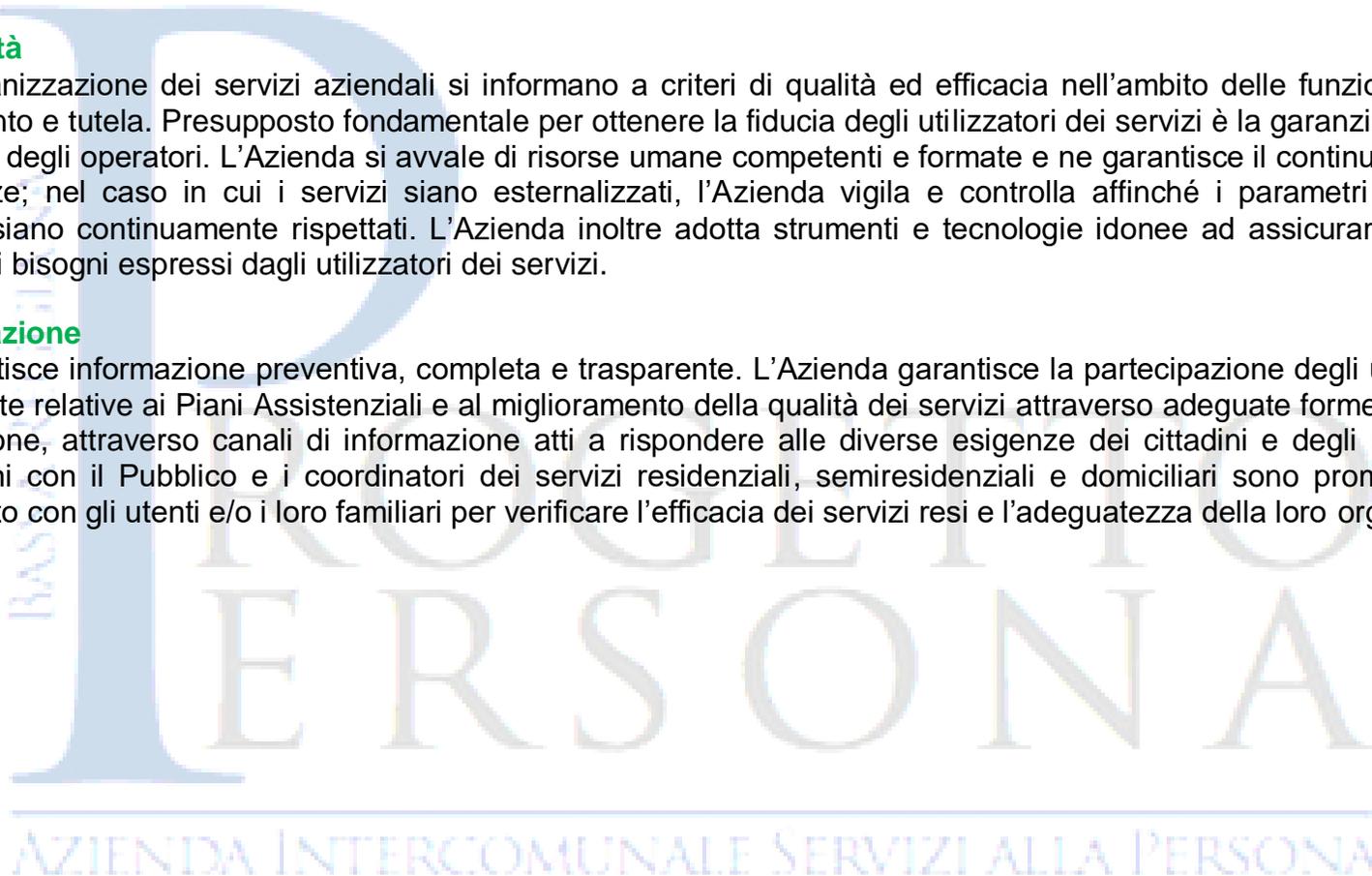
L'Azienda è fautrice e moltiplicatrice di socialità che valorizza l'interdipendenza e l'integrazione con il territorio e con la comunità circostante; è un luogo "aperto" agli anziani del territorio, alle famiglie, alle risorse del volontariato ma anche alle richieste di spazi culturali e di intrattenimento della società civile. Attraverso l'uso del proprio patrimonio cerca di favorire tutte quelle attività ed iniziative che possono arricchire la vita della comunità di riferimento e rispondere adeguatamente ai bisogni espressi ed inespressi delle varie fasce di popolazione.

- **Affidabilità**

L'attività e l'organizzazione dei servizi aziendali si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito delle funzioni di assistenza, accompagnamento e tutela. Presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utilizzatori dei servizi è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. L'Azienda si avvale di risorse umane competenti e formate e ne garantisce il continuo aggiornamento delle competenze; nel caso in cui i servizi siano esternalizzati, l'Azienda vigila e controlla affinché i parametri di formazione e aggiornamento siano continuamente rispettati. L'Azienda inoltre adotta strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza degli interventi ai bisogni espressi dagli utilizzatori dei servizi.

- **Partecipazione**

L'Azienda garantisce informazione preventiva, completa e trasparente. L'Azienda garantisce la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie alle scelte relative ai Piani Assistenziali e al miglioramento della qualità dei servizi attraverso adeguate forme di consultazione e di partecipazione, attraverso canali di informazione atti a rispondere alle diverse esigenze dei cittadini e degli utenti. Attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i coordinatori dei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari sono promossi momenti di incontro/confronto con gli utenti e/o i loro familiari per verificare l'efficacia dei servizi resi e l'adeguatezza della loro organizzazione.



## LE STRUTTURE RESIDENZIALI

---

ASP assicura, attraverso la gestione diretta la seguente offerta di servizi residenziali sui Comuni di Brescello, Gualtieri, Luzzara e Poviglio.

### ASP ASSICURA I SEGUENTI SERVIZI:

*CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI*

*COMUNITA' ALLOGGIO*

*APPARTAMENTI / ALLOGGI CON SERVIZI*

Fig 1 Felice Carri Gualtieri



Fig 2 Buris Lodigiani Luzzara



Fig 3 Le Radici Poviglio



Fig 4 Ester e Alcide Ruffini Brescello



## CASA RESIDENZA PER ANZIANI

---

La Casa Residenza Anziani è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale, destinata ad accogliere, in modo temporaneo o permanente, anziani con diverso grado di non autosufficienza, che, in ragione della elevata fragilità personale o di limitazione dell'autonomia, non sono assistibili a domicilio e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Eccezionalmente possono accedervi persone adulte non autosufficienti con patologie invalidanti a forte prevalenza nell'anziano.

ASP gestisce direttamente le seguenti Residenze per Anziani:

- Casa Residenza Anziani "Ester e Alcide Ruffini" (26 posti letto di cui 1 posto letto dedicato all'accoglienza temporanea di sollievo alle famiglie) - Via 25 Aprile 9/A, a Brescello
- Casa Residenza Anziani "Felice Carri" (45 posti letto) - Via Vittorio Emanuele II° 63, a Gualtieri
- Casa Residenza Anziani "Buris Lodigiani" (61 posti letto di cui 1 posto letto dedicato all'accoglienza temporanea di sollievo alle famiglie) - Viale Filippini 65, a Luzzara
- Casa Residenza Anziani "Le Radici" (32 posti letto) - Via Repubblica 4, a Poviglio

**I dati specifici delle singole strutture a gestione diretta sono presenti nelle schede allegate.**

## COMUNITA' ALLOGGIO

---

La Comunità alloggio è una struttura socio-assistenziale residenziale di ridotte dimensioni, di norma destinata ad anziani non autosufficienti di grado lieve che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà.

ASP gestisce attraverso gestione diretta:

- Comunità alloggio "Felice Carri" (4 posti letto) - Via Vittorio Emanuele II° 63, a Gualtieri

## APPARTAMENTI/ALLOGGI CON SERVIZI

---

Si tratta di unità abitative destinate ad anziani e ad adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche che, per problemi sociali e assistenziali, non sono più in grado di vivere nella propria casa, dando loro l'opportunità di risiedere in appartamenti autonomi, ma con servizi di supporto e di tutela.

Negli alloggi con servizi sono garantiti: controllo e sorveglianza; momenti di socializzazione; attivazione, al bisogno, di assistenza tutelare.

- appartamenti/alloggi con servizi "Le Radici" (n° 1) - Via Repubblica 4, a Poviglio

### • **Modalità di accesso ai Servizi Residenziali**

Tutte le strutture residenziali sono autorizzate e hanno un numero di posti accreditati determinati in sede di programmazione Unionale dei servizi. I posti accreditati godono di contributi provenienti dal Fondo Regionale Non Autosufficienza (FRNA) e dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Possono accedere ai servizi sopracitati anziani di età uguale o maggiore a 65 anni in condizioni di non autosufficienza e persone adulte con patologie assimilabili all'età senile, residenti di norma nei Comuni di Brescello, Gualtieri, Luzzara e Poviglio.

L'Accoglienza Temporanea di Sollievo è un servizio a carattere distrettuale, pertanto rivolto ai residenti degli otto Comuni del Distretto di Guastalla.

L'Assistente Sociale del Comune di riferimento accoglie la segnalazione e compie una prima valutazione del bisogno. Attiva poi l'Unità di Valutazione Multidimensionale o Geriatrica per l'elaborazione del Piano Personalizzato di intervento sull'anziano al fine di autorizzare l'accesso ai servizi residenziali.

L'accesso ai servizi sopracitati è gestito dal Servizio Sociale del Comune di residenza.

Per quanto riguarda i servizi residenziali (Casa Residenza Anziani, Accoglienza Temporanea di Sollievo, Comunità Alloggio, Appartamenti/alloggi con servizi) il Servizio Sociale inserisce l'anziano all'interno della graduatoria comunale/distrettuale sulla base dei regolamenti Comunali e/o Unionali.

### • **Descrizione dell'accesso e della dimissione per i servizi residenziali**

L'accesso avviene su segnalazione del nominativo dell'anziano da parte del Servizio Sociale del Comune di residenza e/o Unionale che, verificata la graduatoria, contatterà direttamente l'anziano o la famiglia per offrire l'opportunità di ingresso. In caso affermativo viene fissato dai Responsabili di ASP un incontro preliminare con l'anziano e/o i suoi familiari, finalizzato a garantire un corretto passaggio di informazioni in ordine alla presentazione del servizio, alla documentazione richiesta per l'ingresso, ed alla raccolta di tutte le informazioni necessarie per garantire la migliore ospitalità in relazione ai bisogni dell'utente.

All'atto dell'ingresso in struttura l'utente si impegna a consegnare all'Azienda i documenti di seguito elencati:

- tessera SSN;
- tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto);
- codice fiscale;
- carta di identità;
- certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso);
- tutta la documentazione sanitaria.

Tali documenti sono custoditi dall'Azienda per tutta la durata dell'ospitalità e restituiti all'utente o ai suoi familiari, su richiesta degli stessi, in seguito a dimissioni o decesso.

Prima dell'ammissione al servizio, l'Ospite e/o il **Referente per l'Ospite**, rappresentato da un familiare di riferimento del servizio o da altro soggetto che ne rappresenti gli interessi (Amministratore di Sostegno, Curatore...), dovranno sottoscrivere l'impegnativa al pagamento della retta e consegnare la documentazione sanitaria vincolante per l'ingresso.

- **Dimissioni dal servizio**

La dimissione dai servizi può avere luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'utente, con un preavviso minimo pari a 7 giorni;
- decesso;
- dimissione concordata con il Servizio Sociale Comunale di residenza e con preavviso alla famiglia al seguito del verificarsi di condizioni di incompatibilità con la permanenza dell'utente (problematiche comportamentali o sanitarie non gestibili in struttura, morosità reiterata...);
- dimissione concordata con il Servizio Sociale Comunale di residenza per cambio struttura;
- scadenza dei termini per gli utenti con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione/decesso l'ASP restituirà all'Ospite e/o al Referente dell'Ospite tutti gli effetti personali, tenuto conto che l'Azienda non assume responsabilità di custodia alcuna, compresi eventuali valori.

Su richiesta, l'ASP produrrà una lettera di dimissione.

Al verificarsi del decesso dell'Ospite, rimangono ad esclusivo carico dei familiari la scelta e l'attivazione del servizio di onoranze funebri.

## MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE

---

La Casa Residenza Anziani fornisce ospitalità ed assistenza; promuove occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo culturali, di mantenimento e riattivazione. Fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

Di norma la Casa Residenza ospita anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate).

Le strutture adottano forme di assistenza riabilitativa, orientate al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano.

L'azione di aiuto alla persona tiene in massimo conto il gradimento espresso dall'Ospite avendo come scopo di realizzare condizioni di benessere complessivo per l'anziano relativamente al suo stato di salute e di agio.

Il modello professionale esprime:

- flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni degli anziani e ai cambiamenti dei bisogni del singolo anziano nel tempo;
- continuità d'azione degli operatori, sul piano dei contenuti dell'intervento e, in particolare, delle modalità di relazione con l'anziano, per garantire una condizione d'agio e di sicurezza, fondamentale rispetto al benessere dell'Ospite;
- continuità d'azione del servizio, che è in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni assistenziali dell'utente.

I Servizi Residenziali, per quanto impegnati nell'assistenza continua dell'anziano, non intendono assumere una funzione sostitutiva della famiglia, ma sono un supporto, per quanto forte ed esteso, alla gestione del parente non autosufficiente.

Ciò significa che i familiari sono chiamati a svolgere ogni attività possibile a favore dell'anziano, per utilizzare tutte le occasioni di rapporto e relazione personale che risultano determinanti per il suo benessere.

## PERSONALE ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE

---

- *Coordinatore di Struttura*

Assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli Ospiti, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. È responsabile della gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche e della valutazione e controllo complessivo del servizio. Risponde del risultato finale a familiari ed utenti, configurandosi come posizione di indirizzo, gestione e coordinamento generale di tutte le attività e servizi della Struttura, assicurando l'integrazione tra processi socio sanitari ed assistenziali.

- *Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)*

Coordina il gruppo degli OSS, provvede all'organizzazione ed all'indirizzo operativo di queste figure professionali garantendo la corretta gestione delle procedure e dei processi assistenziali. Pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del piano di lavoro e l'integrazione con le attività delle figure sanitarie. È il riferimento per tutte le notizie relative all'assistenza degli Ospiti; è la figura a cui rivolgersi preferibilmente per le informazioni a carattere assistenziale.

- *Operatore Socio Sanitario (OSS)*

Garantisce un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane. In particolare provvede all'igiene personale e alla cura dell'aspetto dell'utente, all'alzata e alla messa a letto quotidiane, all'alimentazione, alla mobilitazione ed al supporto alla deambulazione, all'attività di socializzazione e animazione di singoli e gruppi di utenti.

Ad ogni Ospite viene assegnato un operatore "tutor" che ha il compito di garantire l'assistenza personalizzata, rispondente a caratteristiche, bisogni ed esigenze individuali.

- *Medico di Struttura*

L'Assistenza medica di diagnosi e cura è garantita dall'AUSL di Reggio Emilia. Il Medico di Struttura è responsabile della funzione di diagnosi e cura per tutti gli ospiti, salvo diversa opzione verso altro Medico di Medicina Generale. Al fine di garantire un'adeguata assistenza e favorire la necessaria integrazione professionale, sono garantite almeno 2 ore settimanali di presenza in struttura. Oltre agli interventi programmati, esegue le visite richieste dalle condizioni sanitarie dell'utente e le visite urgenti.

- *Infermiere*

È il professionista sanitario che si occupa degli utenti in relazione all'assistenza generale infermieristica. In particolare, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, è responsabile della corretta somministrazione delle terapie e della segnalazione al Medico di variazioni dello stato di salute degli utenti; svolge le sue attività in integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base (OSS). È la figura a cui rivolgersi preferibilmente per le informazioni sullo stato di salute dell'utente.

- *Terapista della Riabilitazione - Fisioterapista*

È il professionista sanitario che svolge l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive su indicazione del medico fisiatra e del medico di struttura; opera per mantenere e/o recuperare le capacità fisiche residue degli utenti attivando trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo, integrandosi con le altre figure professionali della Struttura; propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso gli OSS e ne verifica l'efficacia nell'ambito di attività di supporto e supervisione del personale.

- *Animatore*

È il professionista che si occupa dell'ascolto attivo dell'anziano, crea momenti di interazione individuali e di socializzazione. Si occupa inoltre dell'attività ludico ricreativa nonché del mantenimento delle funzioni psico-fisiche e cognitive, in accordo e in sinergia con le altre figure professionali presenti nel contesto lavorativo.

La sua attività parte dalla valutazione delle capacità residue di ogni anziano e si esprime con l'attivazione di attività individuali, in piccolo o grande gruppo.

Individua, inoltre, adeguati e opportuni momenti di aggregazione interni ed esterni alla struttura, con l'intento di mantenere vivo l'interesse dell'anziano di appartenenza alla comunità.

In modo particolare mantiene e attiva legami con le realtà istituzionali, formali ed informali, presenti e attive sul territorio.

Si rapporta con i familiari per la conoscenza approfondita dell'anziano, dei suoi interessi e della completezza del suo sistema di vita e li coinvolge nei momenti conviviali nonché nei momenti di aggregazione allargata.

- *Psicologo*

Lo psicologo garantisce il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, anche per i familiari degli utenti colpiti dalla malattia di Alzheimer o da disturbi cognitivo comportamentali, attraverso incontri individuali o gruppi di riflessione e di condivisione; garantisce inoltre gli interventi per supervisione, supporto e prevenzione del burn-out degli operatori, secondo quanto previsto dal programma di struttura.

- **Responsabile delle Attività Sanitarie (R.A.S.)**

Il RAS opera in collaborazione con il Coordinatore e il Medico di Struttura; si occupa dell'organizzazione e supervisione del servizio infermieristico e delle attività sanitarie, rapportandosi con le altre figure della struttura per ottimizzare il lavoro in équipe; gestisce il fabbisogno del materiale sanitario e identifica le modalità per l'approvvigionamento di farmaci e presidi; si rapporta con i servizi sanitari e ospedalieri per garantire all'utente la continuità assistenziale.

AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA

## SERVIZI OFFERTI

---

### ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

All'interno dei Servizi per anziani sono fornite diverse attività di assistenza, che fanno riferimento a protocolli e linee guida in ambito socio-sanitario e assistenziale:

- Assistenza tutelare e aiuto nelle attività e funzioni della vita quotidiana;
- Assistenza sanitaria e riabilitativa;
- Attività di animazione.

#### • **ASSISTENZA TUTELARE E AIUTO NELLE ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLA VITA QUOTIDIANA**

Il servizio è diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano senza sostituirsi a lui, nei limiti del possibile, e ponendo attenzione alle sue esigenze e ai suoi bisogni.

Il servizio fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti ed attività:

#### • **Alzata, riposo pomeridiano e notturno**

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze e delle abitudini dell'anziano.

Di norma l'alzata avviene entro le ore 09,00.

Per bisogni e condizioni particolari, si effettuano alzate differite tra le 9.30 e le 11.30.

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto, per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

Gli anziani non autosufficienti vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire, di norma, dalle 19,30.

#### • **Assunzione dei pasti**

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo.

La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi autonomamente vengono assistiti parzialmente o completamente.

La presenza dei familiari e di altre persone indicate dai medesimi, deve essere condivisa e concordata con il Coordinatore definendone le modalità, e viene indicata nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

- **Cura della camera e degli effetti personali**

La camera e gli effetti personali vengono riordinati quotidianamente.

Il cambio della biancheria da letto avviene, di norma, con frequenza settimanale e, in ogni caso, al bisogno.

- **Igiene personale e cura della persona**

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cure estetiche e dell'abbigliamento).

I bagni assistiti sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani; di norma la frequenza è settimanale.

- **Assistenza notturna**

Il servizio di assistenza notturna assicura:

- la tutela degli ospiti nelle singole camere;

- interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione ed interventi igienici.

Nelle ore notturne in Struttura è presente il personale di assistenza tutelare (O.S.S.).

Per le urgenze sanitarie si fa riferimento al servizio di continuità assistenziale.

- **ASSISTENZA SANITARIA E RIABILITATIVA**

Il servizio, che comprende l'assistenza medica, infermieristica, farmaceutica e riabilitativa, ha lo scopo di garantire la salute e il benessere degli Ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

- **L'assistenza medica**

è prestata dal Medico di Medicina Generale (M.M.G.), o da altro medico incaricato dall'Azienda U.S.L. presente in struttura. Il medico è presente in struttura con accessi settimanali e al bisogno programmati e concordati con il Coordinatore.

Su prescrizione medica, e solo nei casi necessari, possono essere adottate misure per il mantenimento di una corretta postura e della salvaguardia dell'anziano (sponde al letto, fasce di protezione) informando l'anziano ed il familiare delle motivazioni di questa scelta. Previa informazione ai familiari, per ciascuno viene predisposta una scheda per l'utilizzo di presidi di tutela fisica, sottoscritta dal Medico e dal familiare stesso.

- **L'assistenza infermieristica**

è prestata da Infermieri che lavorano in integrazione con i ruoli sanitari e sociali presenti ed in autonomia per gli aspetti di propria competenza, partecipando all'elaborazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

In Casa Residenza Anziani, di norma, è prevista la presenza infermieristica nella fascia diurna, dalle ore 07,30 alle ore 19,30.

- **Assistenza farmaceutica**

vengono forniti i farmaci e parafarmaci di uso corrente previsti dal prontuario ospedaliero, presidi per l'incontinenza, materiale di medicazione e ausili; gli ausili servono a mantenere e migliorare la deambulazione e la mobilitazione dell'ospite, nonché a prevenire e correggere gli atteggiamenti posturali errati. Le strutture sono dotate di tutti gli ausili necessari; quelli personalizzati sono invece forniti dall'AUSL, quali ad esempio carrozzine speciali, in seguito a prescrizione del Medico Specialista.

- **Assistenza riabilitativa**

Ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano sia attraverso interventi gestiti direttamente dal Terapista della Riabilitazione, sia fornendo attività di consulenza agli altri operatori per rendere riabilitative le attività di vita quotidiana.

Il trattamento individuale di riabilitazione viene attivato su richiesta del medico di struttura e del fisiatra convenzionato con l'Azienda U.S.L.

L'attività viene svolta in palestre o locali idoneamente attrezzati all'interno di ogni singola struttura, negli spazi comuni e nelle camere.

- **Trasporti Sanitari**

Agli Ospiti che occupano un posto accreditato, allettati o non trasportabili con mezzi ordinari, L'AUSL/Distretto di Guastalla assicura i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati;

L'Azienda "Progetto Persona" assicura i trasporti per visite specialiste e gli accessi al Pronto soccorso non seguiti da ricovero agli ospiti accreditati.

Agli ospiti che occupano un posto non accreditato, gli oneri dei trasporti sanitari restano a totale loro carico.

- **Assistenza psicologica**

Lo psicologo garantisce sostegno ed affiancamento ad utenti e familiari in situazioni problematiche, ad esempio a familiari di Ospiti con disturbi cognitivo comportamentali, o in difficoltà ad elaborare la separazione dal proprio ambiente o dai propri cari, attraverso incontri individuali o gruppi di auto-mutuo aiuto.

- **Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri programmati**

I familiari sono tenuti all'accompagnamento per le visite specialistiche prescritte dal Medico di Struttura o per ricoveri programmati, nonché all'accudimento in caso di ricovero.

In caso di ricovero ospedaliero programmato la struttura garantisce, per gli anziani che non hanno parenti di riferimento, esclusivamente il cambio della biancheria personale.

Le informazioni relative allo stato dell'anziano sono acquisite dal familiare in autonomia e/o dal Medico Curante.

L'invio al Pronto Soccorso, previa tempestiva informazione al Referente dell'Ospite, si avvale del Servizio del 118 nel rispetto della procedura di continuità assistenziale concordata con l'Azienda USL – Distretto di Guastalla.

## • **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione ha lo scopo di:

- Rispettare l'identità individuale dell'Ospite, nelle sue componenti psicologiche e fisiche, mantenendo stimolate le abilità possedute;
- Adottare una modalità riabilitativa nella attività della vita quotidiana, al fine di mantenere le capacità di contrastare il processo involutivo;
- Facilitare il rapporto tra l'Ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura.

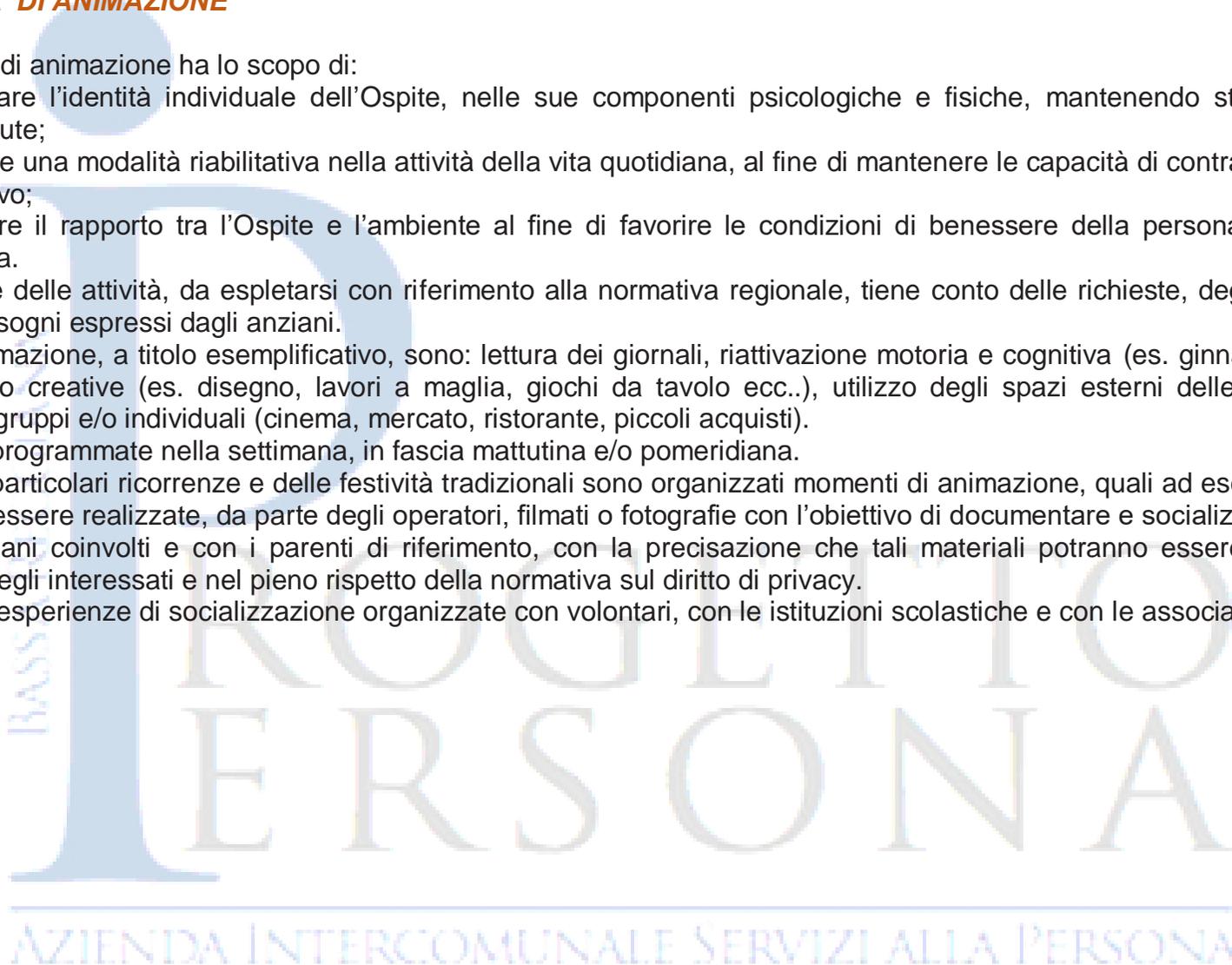
La progettazione delle attività, da espletarsi con riferimento alla normativa regionale, tiene conto delle richieste, degli interessi, delle capacità e dei bisogni espressi dagli anziani.

Le attività di animazione, a titolo esemplificativo, sono: lettura dei giornali, riattivazione motoria e cognitiva (es. ginnastica di gruppo), attività manuali o creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo ecc.), utilizzo degli spazi esterni delle strutture, uscite organizzate per gruppi e/o individuali (cinema, mercato, ristorante, piccoli acquisti).

Le attività sono programmate nella settimana, in fascia mattutina e/o pomeridiana.

In occasione di particolari ricorrenze e delle festività tradizionali sono organizzati momenti di animazione, quali ad esempio iniziative e feste. Potranno essere realizzate, da parte degli operatori, filmati o fotografie con l'obiettivo di documentare e socializzare i momenti di vita con gli anziani coinvolti e con i parenti di riferimento, con la precisazione che tali materiali potranno essere utilizzati previa autorizzazione degli interessati e nel pieno rispetto della normativa sul diritto di privacy.

Sono favorite le esperienze di socializzazione organizzate con volontari, con le istituzioni scolastiche e con le associazioni presenti nel territorio.



## SERVIZI ALBERGHIERI

---

Lo scopo dei servizi di ristorazione, lavanderia e pulizia è quello di assicurare il benessere, la qualità della vita ed il gradimento dell'anziano nei Servizi Residenziali.

Il **servizio alberghiero** è comprensivo di:

- Ristorazione;
- alloggio in camere da 1 o 2 letti;
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere, sanificazione programmata degli ambienti;
- lavaggio degli indumenti, della biancheria intima e della biancheria alberghiera;
- rifacimento letti e cambio di biancheria.

- **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione delle Strutture è affidato a ditte esterne.

Garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche e tiene conto del gradimento dell'anziano.

Il consumo dei pasti si svolge in ambienti accoglienti, opportunamente attrezzati e curati, anche per favorirne l'uso da parte degli Ospiti.

Il pranzo e la cena prevedono un primo, un secondo e un contorno all'interno delle proposte del menu personalizzato.

Il menù varia giornalmente e si ripete secondo cicli di 4 settimane.

È prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica.

In occasione di particolari ricorrenze o festività viene somministrato un menù speciale.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano.

I familiari che desiderano portare e somministrare alimenti preparati all'esterno della struttura, devono informarne preventivamente il personale sanitario e in sua assenza il Responsabile della Attività Assistenziali (RAA), a tutela della salute degli Ospiti.

Fig 5 Sala da pranzo CRA "Le Radici"



Di norma:

- la colazione è servita tra le 7,45 e le 9,00
- il pranzo è servito tra le 11,30 e le 12,00
- la merenda è servita dalle ore 15,00
- la cena è servita tra le 18,00 e le 19,00

- **Lavanderia**

Il servizio lavanderia è affidato a ditte esterne e provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, ...).

La biancheria e gli indumenti personali degli Ospiti vengono lavati e stirati all'interno o all'esterno della struttura.

Il costo del servizio è compreso nella retta.

Si richiede che i familiari garantiscano un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati. In particolare si richiede uno specifico riguardo anche all'aspetto pratico dei capi medesimi e alle fibre di cui sono composti, in modo tale da permettere un lavaggio frequente, previo confronto, se necessario, con il R.A.A.

In caso di accertato smarrimento o danneggiamento di capi è prevista la sostituzione con altri analoghi o la refusione del danno, previo accordo con il Coordinatore.

- **Pulizie**

Il servizio di pulizia è affidato a ditte esterne e assicura l'igiene di tutti gli ambienti;

in particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli Ospiti, dei bagni, degli spazi e dei servizi comuni. Ove necessario, sono previsti interventi ripetuti durante la giornata.

Sono inoltre previsti e programmati interventi di sanificazione degli ambienti.

Fig.6 stanza da letto "Le Radici"



## SERVIZI DI SUPPORTO E COMPLEMENTARI

---

- **Servizio di barbiere e parrucchiere**

Il Responsabile Attività Assistenziali (RAA) di nucleo programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ogni ospite e le inoltra agli operatori del servizio.

Il Servizio è compreso nella retta.

- **Servizio di podologia**

Il RAA di nucleo e l'infermiere individuano le necessità e le tipologie di prestazione per ogni ospite e provvedono ad assicurare il servizio, tramite professionisti.

Il Servizio non è compreso nella retta.

- **Telefono, giornali, televisione**

Gli utenti possono ricevere telefonate dall'esterno rivolgendosi ai Responsabili Attività Assistenziali (RAA) del nucleo.

ASP Progetto Persona sottoscrive abbonamenti alle riviste e ai quotidiani di più ampia diffusione e li mette a disposizione degli ospiti.

Nelle sale soggiorno dei nuclei delle Strutture sono presenti televisori, videoregistratori e stereo a disposizione degli ospiti; qualora gli ospiti lo desiderino, possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella loro camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE compatibilmente con le esigenze della convivenza. Il pagamento del canone RAI è a carico di ASP Progetto Persona.

- **Posta**

Per gli utenti che hanno stabilito la propria residenza presso le strutture, l'Azienda garantisce il ritiro della posta e lo smistamento ai destinatari.

Su richiesta dei familiari la corrispondenza viene conservata presso il servizio a loro disposizione, per il ritiro negli orari di apertura al pubblico.

L'Azienda non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e lettura della posta da parte dei familiari.

- **Custodia di denaro e oggetti preziosi**

Gli utenti, sotto la propria responsabilità, possono trattenere con sé o nella propria camera denaro e oggetti di valore.

ASP non assume responsabilità alcuna per la sottrazione, smarrimento o danneggiamento di oggetti preziosi e di valori in possesso degli Ospiti.

- **Assistenza Religiosa**

Agli Ospiti viene garantita la completa libertà di culto, rispettata come espressione di identità e libertà personale.

Agli utenti che ne facciano richiesta viene garantita l'assistenza religiosa, prestata da sacerdoti che assicurano le funzioni di rito cattolico.

Gli utenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi al Coordinatore di Struttura per essere garantiti nelle espressioni della propria fede religiosa.

- **Volontariato**

I Volontari sono presenti nelle forme associative (Associazione Volontari Ospedalieri, AUSER).

L'attività dei Volontari è sostenuta e coordinata, per renderla coerente ed integrata con le modalità organizzative del servizio; contribuisce alla realizzazione di occasioni di socializzazione interne ed esterne, anche attraverso l'accompagnamento ed il trasporto degli Ospiti.

- **Servizio mortuario**

In caso di decesso l'Infermiere o l'Operatore Socio Sanitario in servizio informa immediatamente il Referente per l'Ospite, che si dovrà far carico della cerimonia funebre e delle relative spese.

Le esequie sono organizzate dai familiari o, solo in caso di assenza di parenti, dai Referenti del Servizio Sociale Comunale.

## DIRITTI E DOVERI

---

- L'Ospite ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.
- L'Ospite ha diritto alla protezione da ogni forma di abuso, negligenza, discriminazione e trattamento non rispettoso della dignità personale; l'autonomia e la libera scelta della persona sono rispettate come espressione di identità e libertà personale. Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro problemi e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy.
- L'Ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro, e ad esprimere il consenso sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette. In caso di incapacità dell'Ospite, tali informazioni devono essere rese al Referente per l'Ospite.
- L'Ospite gode di ogni libertà di entrata ed uscita dalla struttura, nel rispetto della quiete degli altri residenti, previa comunicazione al personale in servizio. La Struttura, pur fornendo le necessarie prestazioni tutelari, non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, salvo diverse prescrizioni delle Autorità competenti. L'allontanamento spontaneo dell'Ospite, anche senza preavviso ed eludendo la vigilanza del Personale, non comporta alcuna responsabilità della Amministrazione della Casa Protetta, dell'Amministrazione Comunale e del Personale della Casa Protetta, essendo la Struttura aperta e l'ammissione volontaria.
- L'Ospite ha diritto a ricevere visite negli orari di apertura della Struttura (precisati nelle allegate Schede informative dei singoli servizi), ma anche in altre fasce orarie concordando con il personale in servizio e salvaguardando i diritti degli altri Ospiti al riposo ed al rispetto della privacy

All'Ospite sarà assegnata una stanza tenendo conto della disponibilità e possibilità della struttura; il Coordinatore si riserva altresì la facoltà, informando preventivamente l'Ospite o il parente di riferimento, di assegnare una diversa stanza, qualora ciò sia richiesto da esigenze della vita comunitaria.

L'Ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, sempre che non contrastino con i diritti degli altri Ospiti, con le regole della vita comunitaria e con la normativa sulla Sicurezza.

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e le *équipe* dei Servizi, in quanto parte importante della storia e del vissuto dell'anziano.

La condivisione delle informazioni circa lo stato di salute dell'anziano è finalizzata a promuovere una sorta di alleanza terapeutica, all'interno della quale il familiare contribuisce insieme agli operatori alla promozione e al raggiungimento del miglior livello possibile di benessere per l'anziano.

In specifico, i familiari vengono invitati a un incontro finalizzato alla condivisione del Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) del loro parente. Il familiare Referente per l'Ospite viene informato e coinvolto sugli obiettivi previsti dal piano, nonché sulle decisioni assistenziali e sanitarie adottate per il raggiungimento di tali obiettivi.

I membri dell'*équipe* e in generale le figure professionali operanti nei nuclei sono comunque sempre a disposizione dei familiari per fornire informazioni e/o chiarimenti.

Per il servizio di Casa Residenza Anziani la partecipazione dei familiari può essere prevista durante l'effettuazione di alcune attività socio-assistenziali, quali ad esempio la somministrazione del pasto, la condivisione dei momenti di socializzazione proposti dai servizi.

- Per la tutela degli Utenti, è doveroso promuovere iniziative e adottare interventi nei confronti degli utenti solo previo accordo con il Coordinatore di Struttura.
- È doveroso segnalare disservizi ed eventuali problematiche riscontrate, per il miglioramento continuo del Servizio.
- È fatto divieto assoluto di fumare all'interno dei locali e delle strutture residenziali.
- È dovere degli utenti pagare regolarmente nei termini previsti.



## GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO

---

La vita nelle Strutture residenziali è cadenzata da attività quotidiane che rispettano il ritmo biologico i cui punti fermi sono il risveglio, la colazione, il pranzo, il riposo pomeridiano, la cena e il riposo notturno:

- **MATTINA**

Alzata

Interventi assistenziali di base

Interventi infermieristici

Colazione

Attività socio relazionali o animazione

Attività di fisioterapia

PRANZO

- **POMERIGGIO**

Riposo

Interventi assistenziali di base

Interventi infermieristici

Merenda

Attività socio relazionali o animazione

Attività di fisioterapia

Eventuali uscite

- **SERA**

Cena

Interventi infermieristici

Interventi assistenziali di base

Riposo notturno

Fig 7 Centro tavola natalizio realizzato presso la C.R.A. "Le Radici"



## COSTO DEL SERVIZIO

---

Il costo del servizio viene sostenuto dall'Ospite, tramite la retta a suo carico, determinata annualmente dal Comune di riferimento e recepita con l'approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci ASP nel Bilancio Economico Preventivo annuale.

Qualsiasi aumento della retta viene comunicato anticipatamente.

Il costo del servizio del posto accreditato viene sostenuto, oltre che dalla retta dell'Ospite:

- dal Fondo Regionale Non Autosufficienza (FRNA) con il concorso di una quota giornaliera versata all'Azienda per ogni Ospite che occupa un posto accreditato
- dal Servizio Sanitario Nazionale che rimborsa all'Azienda, in ragione del numero di posti accreditati, i costi del personale sanitario (Medico di Struttura, RAS, Infermiere e Fisioterapista) e che provvede alla fornitura di farmaci non presenti nel prontuario, di alcuni dispositivi medici e di ausili protesici prescritti "individualmente", del trasporto sanitario a presidio ospedaliero.

Sono comprese nella retta del servizio residenziale le prestazioni assistenziali e sanitarie, i farmaci presenti nel prontuario dell'Azienda USL, i parafarmaci, i materiali per medicazione e i presidi per l'incontinenza e per la deambulazione, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto, biancheria da camera, lavanderia.

Sono esclusi dalla retta e a carico dell'Ospite:

la biancheria e gli indumenti personali, gli oneri ed i compensi se dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura e dal Servizio Sanitario Nazionale, i soggiorni e i viaggi esterni alla struttura, i trasporti non ricompresi al paragrafo "Trasporti sanitari".

Le protesi e gli ausili personali a carattere sanitario saranno forniti dall'Azienda U.S.L. secondo le normative vigenti.

Lo smarrimento di protesi acustiche o dentarie non sono in nessun modo imputabili all'ASP e come tali non comportano alcun rimborso.

- **Compartecipazione alla spesa**

L'utente è tenuto a compartecipare alla spesa del Servizio Residenziale, secondo le rette definite dal Comune di residenza.

Nel caso in cui l'utente non sia in grado di coprire l'intero ammontare della retta, anche le persone obbligate per legge sono tenute a partecipare alle spese (art. 433 codice civile).

Nel caso in cui i familiari tenuti non siano in grado di coprire l'importo della retta, il Comune di residenza, previa domanda ed accertamento dei requisiti previsti dai propri Regolamenti, mantiene a proprio carico la differenza.

Prima dell'ingresso dell'anziano in struttura occorre firmare un contratto che impegna ASP a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'Ospite, e/o il/i Referente/i per l'Ospite, a pagare la retta corrispondente, tenendo conto di eventuali compartecipazioni alla spesa nella misura indicata dal Comune di residenza.

L'impegnativa al pagamento viene sottoscritta presso l'Ufficio del Coordinatore della Struttura di riferimento.

- **Ricoveri ospedalieri**

Un obiettivo primario dei nostri servizi, in caso di evento sanitario acuto, è quello di garantire una assistenza sanitaria adeguata il più possibile all'interno delle strutture.

Qualora si verifichi la necessità di ricovero in ospedale, il posto in Casa Residenza Anziani viene conservato per tutto il periodo della degenza ospedaliera.

L'onere del pagamento della retta rimane comunque a carico dell'Ospite, anche se in misura ridotta (tariffa per il mantenimento del posto letto).

In caso di ricovero ospedaliero il personale incaricato di ASP garantisce una tempestiva informazione ai familiari di riferimento dell'utente.

- **Modalità di pagamento**

Le rette sono mensili e posticipate e vanno pagate alla loro scadenza, vale a dire entro i primi quindici giorni del mese successivo.

L'Azienda emette la rendicontazione mensile che viene recapitata al domicilio dell'interessato tramite posta ordinaria o elettronica, oppure consegnata ai familiari di riferimento dal Coordinatore delle singole strutture.

I pagamenti possono essere effettuati tramite addebito, previa autorizzazione, su conto corrente oppure mediante bollettino PAGO PA.

L'assenza temporanea per qualsiasi motivo, con riferimento a giornata intera, (per ricovero in una struttura ospedaliera, soggiorno climatico...) viene rendicontata con tariffa per il mantenimento del posto letto.

La retta a carico dell'Ospite è riconosciuta dal primo giorno d'ingresso nel servizio, sino al giorno di dimissione o decesso compreso.

In caso di trasferimento ad altro servizio accreditato, la retta a carico dell'Ospite è riconosciuta fino al giorno precedente il trasferimento al servizio da cui l'Ospite è stato dimesso e dal giorno dell'inserimento al servizio ricevente.

In caso di mantenimento del posto letto, conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici o comunque di assenze programmate, concordate con l'Azienda, la retta a carico dell'Ospite è prevista con le modalità stabilite dai singoli Comuni di Residenza.

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". L'Azienda invia all'utente moroso e per conoscenza al Servizio Sociale competente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito l'Azienda indicherà le modalità e il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'Azienda, sentito il Responsabile del Servizio Sociale competente, potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

In caso di morosità ne verrà data tempestiva comunicazione al Responsabile del Servizio sociale del Comune di residenza che deciderà quali soluzioni più opportune adottare.

- **Riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza per le persone anziane disabili e i loro familiari**

Gli Ospiti di strutture residenziali possono detrarre o dedurre le spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica definite dalle normative vigenti in materia fiscale sui servizi socio-sanitari.

Per potere detrarre o dedurre tali somme è necessario che l'Azienda al quale l'utente paga la retta emetta una apposita certificazione per la quota di retta che è deducibile o detraibile fiscalmente.

La certificazione intestata all'utente che ha fruito del servizio è emessa da ASP per tutte le attività per le quali gestisce la rendicontazione diretta agli utenti, su richiesta specifica dell'interessato.

- **Deposito cauzionale**

Al momento della stipula del contratto d'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti. La quota richiesta è pari ad un'intera mensilità, calcolata su trenta giorni di permanenza. Il deposito cauzionale, così costituito, non matura interessi di alcun tipo e Tale somma verrà restituito a seguito di dimissione o decesso dell'ospite. Si potrà richiedere la restituzione per intero o limitatamente all'importo risultante da compensazione con pagamenti ancora da effettuare. Il contraente dà atto che il rimborso del deposito da parte dell'Azienda avverrà previa verifica del saldo di eventuali insoluti e che ASP è autorizzata a trattenere dal deposito stesso, l'importo di rette ancora da saldare, come disposto dal contratto sottoscritto all'atto dell'ingresso. Il deposito cauzionale verrà risarcito previa compilazione di adeguata modulistica, consegnata dal Coordinatore di Struttura al momento della dimissione o del decesso dell'ospite, corredata da documento di identità del richiedente.



## INDICATORI DI QUALITÀ

ASP Progetto Persona, con la realizzazione di questa Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti degli utenti e loro familiari e i fattori di qualità che tutto il personale deve assicurare nell'erogazione delle prestazioni socio assistenziali e sanitarie. La rispondenza tra i servizi erogati ed i fattori dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata dall'Azienda.

FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MODALITA' DI RILEVAZIONE
Valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni degli Ospiti	Presenza della scheda di valutazione multidimensionale e della cartella socio sanitaria	Compilazione all'ingresso e aggiornamento ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'Ospite
Stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	Esistenza di un piano assistenziale terapeutico e riabilitativo per ogni Ospite	Verifica e aggiornamento del P.A.I. Almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'Ospite, con coinvolgimento del familiare referente
Corretta modalità di erogazione di assistenza diretta all'Ospite	Esistenza di linee guida e protocolli formalizzati, in applicazione della normativa in materia di accreditamento (DGR 514/2009 e s.m.i.)	Verifica almeno annuale dei protocolli ai fini di un loro eventuale aggiornamento
Incontri periodici di struttura con Ospiti e familiari da parte di Coordinatori e RAA	Vengono effettuati incontri con cadenza annuale per favorire il coinvolgimento dell'utenza ai fini del miglioramento della qualità del servizio	Verifica numero incontri e partecipanti (almeno 1 incontro annuale)
Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	Tenuta di un registro delle segnalazioni e dei reclami	Verifica annuale del numero delle segnalazioni e dei reclami e analisi degli stessi
Attività programmate di animazione	Presenza in struttura di un programma scritto con attività dettagliate	Verifica semestrale del numero delle attività
Gestione Ospiti con lesioni cutanee	Applicazione di protocolli per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee	Rilevazione semestrale delle lesioni e del numero di Ospiti trattati
Monitoraggio del numero di ricoveri ospedalieri	Tenuta di un registro dei ricoveri ospedalieri	Report semestrale con numero di utenti ricoverati e numero ricoveri sul totale degli utenti
Monitoraggio del numero di cadute ai fini di impostare una corretta prevenzione	Rilevazione delle cadute con apposita scheda (Almeno n. 12 schede)	Rilevazione mensile

## CONTATTI E OSSERVAZIONI

---

Il Coordinatore di struttura è a disposizione dell'Ospite o suo familiare/ Referente per dare informazioni sul servizio nonché chiarire e risolvere eventuali problemi che abbiano a verificarsi in struttura.

Tenuto conto che l'attività del Coordinatore si esercita in altre sedi per: incontri, riunioni, coordinamenti, elaborazioni dati, formazione... sarebbe opportuno fissare un appuntamento o telefonare per avere conferma della presenza in struttura.

ASP Progetto Persona garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui servizi, a titolo esemplificativo, attraverso:

- segnalazione scritta al Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) del nucleo di appartenenza dell'anziano e/o al Coordinatore della struttura e/o al Direttore dell'Azienda, utilizzando il modulo predisposto e di seguito riportato.
- utilizzo delle apposite cassette localizzate nelle strutture.

Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli anziani e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Gli orari di apertura delle strutture, le attività di animazione e riabilitative ed altre attività potranno subire variazioni nel caso in cui si verificano emergenze di carattere sanitario. Le plurime precauzioni hanno lo scopo di ridurre il rischio di contagio negli ospiti e negli operatori, tutelando la salute della comunità. Le misure adottate all'interno del centro diurno saranno esclusivamente finalizzate alla limitazione della diffusione di eventuali patogeni ed allo stesso tempo ASP si adopererà per garantire il ripristino di nuovi ingressi e la progressiva normalizzazione delle attività.

ASP PROGETTO PERSONA	MODULO DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI
----------------------	--------------------------------------

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO: \_\_\_\_\_

STRUTTURA: \_\_\_\_\_

OSPITE: \_\_\_\_\_

GRADO DI PARENTELA/RELAZIONE CON L'OSPITE: \_\_\_\_\_

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 31 D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati dall'Azienda per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere osservazioni circa l'attività della struttura, garantendo la massima riservatezza.

**Spazio per la comunicazione**

SUGGERIMENTO                       ELOGIO                       RECLAMO

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_



## SCHEDA 1

### COMUNE DI GUALTIERI

#### **CASA RESIDENZA ANZIANI “FELICE CARRI”**

Via Vittorio Emanuele II°, 63 – 42044 Gualtieri (RE) – tel. 0522/828112 fax 0522/828140

La Casa Residenza Anziani può ospitare fino a 49 anziani non autosufficienti.

La struttura è aperta dalle ore 07.00 alle ore 21.00.

La struttura è articolata su due livelli, al piano terra si trovano:

- Ufficio del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Gualtieri
- Ufficio del Coordinatore Responsabile di Struttura;
- Ufficio del Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.).
- Centro Diurno autorizzato per n. 25 posti
- Lavanderia e guardaroba
- Ambulatori Medici
- Centro Unico di Prenotazione Azienda USL
- Uffici delle Associazioni di Volontariato: AUSER – AVO

Al primo piano si trovano:

- Camere degli ospiti, da uno a due posti letto, dotate di bagno ogni due stanze
- Bagni attrezzati
- Sale da pranzo
- Soggiorni
- Palestra
- Cappella
- Guardiola infermieristica e guardiola degli operatori
- Cucina

Al piano terra, inoltre, collegati alla struttura con un corridoio esterno di servizio, vi sono i Mini Alloggi Protetti ulteriore offerta nella rete dei servizi a favore della popolazione anziana.

Presenza di climatizzazione estiva.

La struttura dispone di un cortile interno con area verde, questo rende possibile agli Ospiti autonomi nella deambulazione di usufruire in sicurezza dell'area verde, al quale si affacciano le sale da pranzo ed i soggiorni, dispone anche di un ampio parcheggio.



## **SCHEDA 2**

### **COMUNE DI LUZZARA**

#### **CASA RESIDENZA ANZIANI “BURIS LODIGIANI”**

Viale Filippini, 65 – 42045 Luzzara (RE) – tel. 0522/976049

La Casa Residenza Anziani può ospitare fino a 61 anziani non autosufficienti.

La struttura è aperta dalle ore 07.00 alle ore 21.00.

La struttura è articolata su tre livelli, al piano terra si trovano:

- Camere degli ospiti, da uno a due posti letto, dotate di bagno ogni due stanze
- Bagni attrezzati
- Sale da pranzo
- Guardiola infermieristica e guardiola degli operatori
- Salone soggiorno
- Cappella
- Lavanderia e guardaroba
- Cucina
- Centro Diurno autorizzato per n. 10 posti

Al primo piano si trovano:

- Camere degli ospiti, da uno a due posti letto, dotate di bagno ogni due stanze
- Bagni attrezzati
- Sale da pranzo
- Salone soggiorno
- Ambulatorio medico
- Guardiola infermieristica e guardiola degli operatori
- Ufficio del Coordinatore Responsabile di struttura;
- Ufficio del Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.).

Al secondo piano si trovano:

- Direzione e Uffici amministrativi di ASP Progetto Persona
- Palestra

Presenza di climatizzazione estiva.

La struttura dispone di un cortile interno con area verde, questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruire in sicurezza dell'area verde; dispone di ampio parcheggio



### **SCHEDA 3**

#### **COMUNE DI POVIGLIO**

##### **CASA RESIDENZA ANZIANI “LE RADICI”**

Via Repubblica, 4 – 42028 Poviglio (RE) – tel. 0522/969446

La Casa Residenza Anziani può ospitare fino a 32 anziani non autosufficienti.

La struttura è aperta dalle ore 07.00 alle ore 21.00.

La struttura è articolata su tre livelli, al piano terra si trovano:

- Centro Diurno Anziani autorizzato per n. 19 posti.
- Cucina
- Ufficio del Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) e Ufficio del Coordinatore Responsabile di struttura
- Lavanderia e guardaroba
- Palestra
- Cappella

Al primo piano si trovano:

- Camere degli ospiti, a due posti letto, dotate di bagno ogni due stanze
- Bagni attrezzati
- Sala da pranzo
- Soggiorni
- Guardiola infermieristica e guardiola degli operatori

Al secondo piano si trovano:

- Camere degli ospiti, due posti letto, dotate di bagno ogni due stanze
- Bagni attrezzati

Presenza di climatizzazione estiva.

La struttura dispone di un cortile interno con area verde, questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruire in sicurezza dell'area verde; dispone di parcheggio.

AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA



#### **SCHEDA 4**

### **COMUNE DI BRESCELLO**

#### **CASA RESIDENZA ANZIANI “ESTER E ALCIDE RUFFINI”**

Via XXV Aprile 9/A - 42041 Brescello (RE) Tel. 0522 687972

L'ingresso per le emergenze è: Strada Bassa per Boretto nr 9/c – Brescello (RE)

La Casa Residenza Anziani può ospitare fino a 26 anziani non autosufficienti

La struttura è aperta dalle ore 07.00 alle ore 20,30.

La struttura è articolata su due livelli, al piano terra si trovano:

- Sale da pranzo e soggiorni
- Camere degli ospiti, a uno o due posti letto, dotate di bagno ogni stanza
- Bagni attrezzati
- Salone attività ricreative e di animazione con annessa cucina per le attività
- Palestra
- Guardiola infermieristica e guardiola degli operatori
- Ufficio del Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Ufficio del Coordinatore Responsabile di struttura
- Ambulatorio
- Cappella

Al primo piano, si trovano:

- Cucina
- Lavanderia e guardaroba
- Spogliatoi del personale
- Archivio

Presenza di climatizzazione estiva.

La struttura dispone di un ampio cortile interno con area verde, suddiviso per zone attrezzate che rendono possibile la fruizione in sicurezza dell'area verde, sia per gli ospiti autonomi nella deambulazione, sia per gli ospiti con problemi di disorientamento e disturbo compulsivo alla deambulazione (wandering).

Dispone di parcheggio interno ed esterno.