

CARTA DEI SERVIZI

CASA ALBERGO PER ANZIANI

AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA
ASP Progetto Persona Direzione e Uffici Amministrativi Luzzara (RE) Viale Filippini, 65
Contatti: tel. 0522-976049 fax 0522-976695 segreteria@asp.progettoperсона.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 COS'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" uniformano 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**

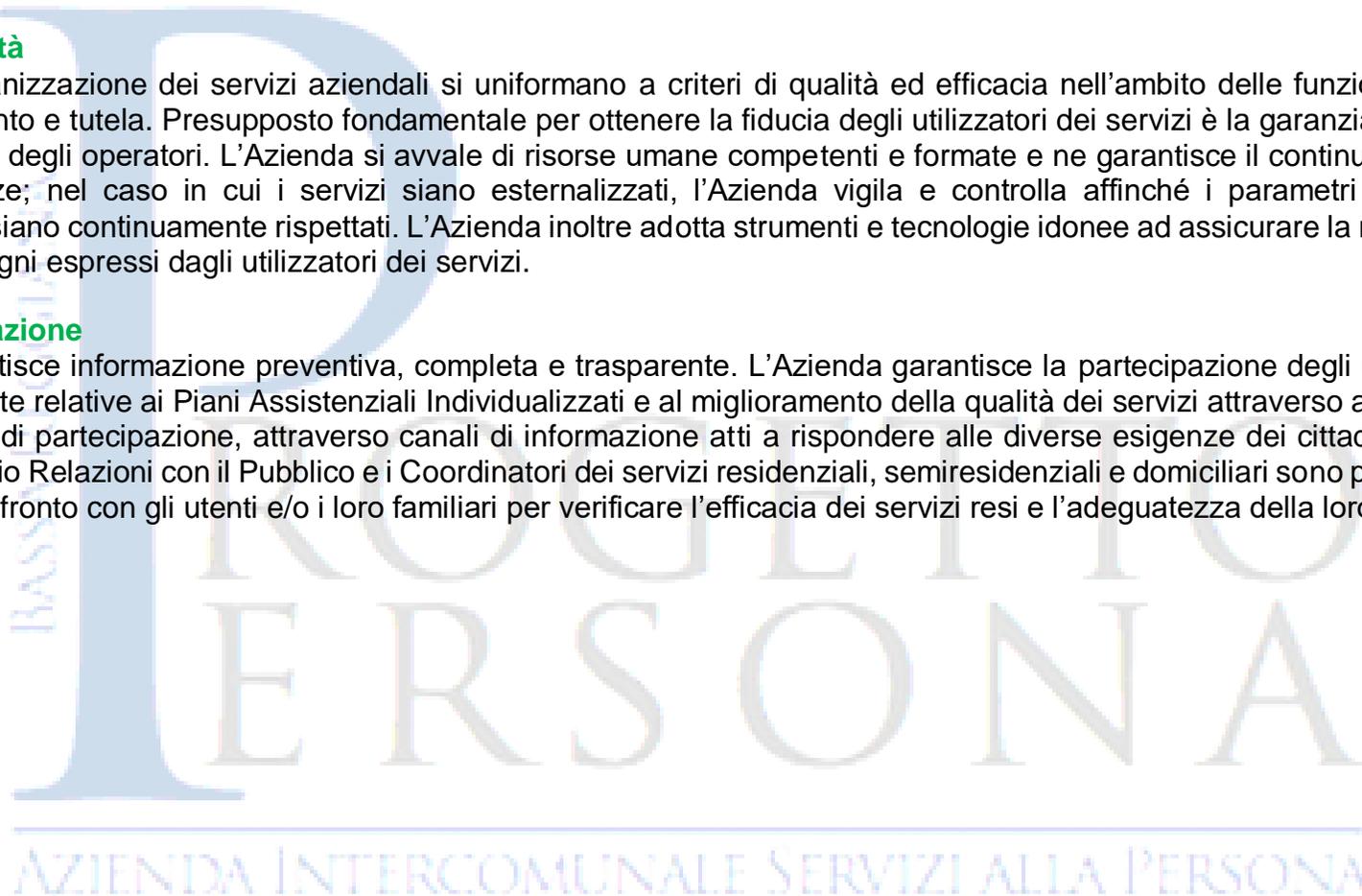
L'Azienda è fautrice e moltiplicatrice di socialità che valorizza l'interdipendenza e l'integrazione con il territorio e con la comunità circostante; è un luogo "aperto" agli anziani del territorio, alle famiglie, alle risorse del volontariato ma anche alle richieste di spazi culturali e di intrattenimento 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 uniformano 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 Individualizzati 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 e 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

CASA DI RIPOSO, CASA ALBERGO, ALBERGO PER ANZIANI

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



AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA

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 necessitino 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 XXV 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

CASA ALBERGO

La Casa Albergo è una struttura socio-assistenziale a carattere residenziale destinata ad anziani non autosufficienti di grado lieve che fornisce ospitalità ed assistenza; offre 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.

ASP gestisce attraverso gestione diretta:

- Casa Albergo "Buris Lodigiani" (10 posti letto) - Viale Filippini 65, a Luzzara

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 al Servizio di Casa Albergo**

La Casa Albergo di Luzzara è una struttura residenziale autorizzata.

Possono accedere al servizio sopracitato anziani di età uguale o maggiore a 65 anni in condizioni di lieve non autosufficienza e persone adulte con patologie assimilabili all'età senile, residenti di norma nei Comuni dell'Unione Bassa Reggiana o in Comuni limitrofi.

L'Assistente Sociale del Comune di riferimento accoglie la segnalazione e compie una prima valutazione del bisogno. Congiuntamente al Coordinatore del Centro Servizi elabora il Piano Personalizzato di intervento sull'anziano al fine di autorizzare l'accesso al servizio di Casa Albergo.

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

Per quanto riguarda il servizio di Casa Albergo, il Servizio Sociale inserisce l'anziano all'interno della graduatoria comunale.

- **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 che 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 copia dei documenti di seguito elencati:

- tessera SSN,
- tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto),
- codice fiscale
- documento 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 etc.), dovranno sottoscrivere l'impegnativa al pagamento della retta e consegnare la documentazione sanitaria vincolante per l'ingresso.

- **Dimissioni dal servizio**

La dimissione dal servizio 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 questa struttura a causa dell'aggravamento delle condizioni di non autosufficienza, morosità reiterata, ecc.)
- dimissione concordata con il Servizio Sociale Comunale di residenza per cambio tipologia di struttura;

- scadenza dei termini per gli utenti con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione/decesso 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 Albergo per Anziani fornisce ospitalità ed assistenza; offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; propone stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Fornisce altresì assistenza infermieristica per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato, in base al Piano Assistenziale Individuale.

Di norma la Casa Albergo ospita anziani lievemente non autosufficienti con bisogni assistenziali di bassa intensità.

La struttura, in caso di necessità, adotta forme di assistenza riabilitativa, con onere aggiuntivo a carico dell'ospite.

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 progetto di vita.

La struttura valorizza ed incentiva la presenza e l'apporto diretto dei familiari che 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.

REQUISITI ORGANIZZATIVO-FUNZIONALI E DI PERSONALE

Nella Casa Albergo devono essere garantiti i seguenti servizi e prestazioni:

- **Assistenza tutelare diurna e notturna**

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

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.

- **Somministrazione pasti**

I pasti vengono consumati di norma in sala da pranzo.

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

La presenza dei familiari e di altre persone indicate dai medesimi, deve essere condivisa e concordata con il Coordinatore definendone le modalità.

- **Assistenza infermieristica, ove richiesta dai Piani Individuali di Assistenza;**

- **Attività Aggregative, Ricreativo Culturali**

- **Assistenza agli ospiti nell'espletamento di attività e funzioni quotidiane**

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

I bagni assistiti sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani;

Tali servizi non sono ricompresi nella retta e verranno quantificati al bisogno applicando il tariffario comunale per il servizio di Assistenza al Domicilio.

- **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.

Nella casa Albergo dev'essere garantita la presenza di addetti all'assistenza di base nel rapporto di 1 operatore ogni 10 ospiti per l'assistenza diurna e controllo notturno, con esclusione del personale addetto ai lavori di pulizia.
Dev'essere, altresì assicurata la presenza dell'Infermiere professionale in modo programmato in relazione ai Piani Individuali di Assistenza.

- **ASSISTENZA SANITARIA E RIABILITATIVA**

Il servizio, che comprende l'assistenza infermieristica 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.).
- **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).
- **Assistenza farmaceutica**
Non vengono forniti i farmaci e parafarmaci di uso corrente previsti dal prontuario ospedaliero, presidi per l'incontinenza, materiale di medicazione e ausili.
- **Assistenza riabilitativa**
Il trattamento individuale di riabilitazione viene attivato su richiesta del Medico di Medicina Generale.
È fornito, se richiesto, al tecnico della Riabilitazione della struttura.
L'attività viene svolta in palestre o locali idoneamente attrezzati all'interno della stessa o nelle camere ed è a totale carico dell'Ospite.
I trattamenti di fisioterapia eventualmente previsti nel Piano Assistenziale Individuale, al costo orario di €20,00
- **Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri programmati**
I familiari sono tenuti all'accompagnamento per le visite specialistiche prescritte dal Medico di Medicina Generale 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**

Ha lo scopo di:

- Rispettare l'identità individuale dell'Ospite, nelle sue componenti psicologiche e fisiche, stimolandone l'espressione personale nel rispetto dell'identità individuale;
- Nella attività della vita quotidiana incentivare il mantenimento delle capacità residue, contrastando 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.

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 ristorazione, lavanderia e pulizie 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, a discrezione dell'anziano, con costo aggiuntivo pari a 20 € mensili;
- biancheria alberghiera e cambio di biancheria, con cadenza, di norma, settimanale.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato a ditta esterna.

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

Il consumo dei pasti si svolge in ambiente accogliente, opportunamente attrezzato e curato, 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 menù personalizzato. Varia giornalmente e si ripete secondo cicli di 4 settimane, diversificandosi in invernale ed estivo.

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 infermieristico, a tutela della salute degli Ospiti.

Fig 5 Sala da pranzo Casa Albergo



Di norma:

- la colazione è servita tra le 8:00 e le 10:00
- il pranzo è servito alle 12:00
- la merenda è servita dalle ore 16:00
- la cena è servita alle 19:00

Lavanderia

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

La biancheria e gli indumenti personali degli Ospiti, se richiesto, possono essere lavati e stirati all'interno o all'esterno della struttura.

Il costo del servizio non è compreso nella retta e ammonta a 20€ mensili.

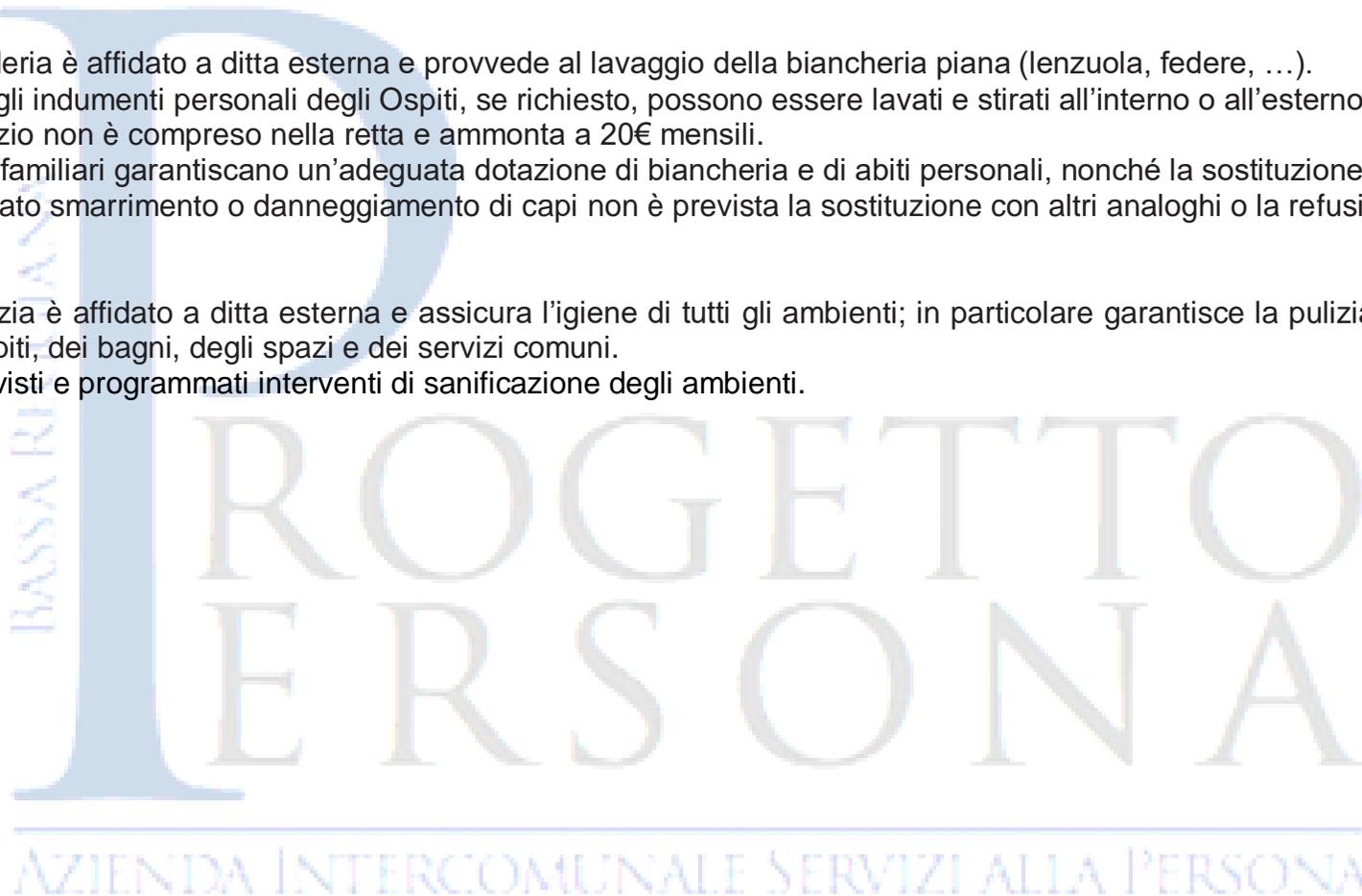
Si richiede che i familiari garantiscano un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati.

In caso di accertato smarrimento o danneggiamento di capi non è prevista la sostituzione con altri analoghi o la refusione del danno.

Pulizie

Il servizio di pulizia è affidato a ditta esterna 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.

Sono inoltre previsti e programmati interventi di sanificazione degli ambienti.



SERVIZI DI SUPPORTO E COMPLEMENTARI

- **Televisione**

Nella sala soggiorno della casa Albergo è presente un televisore ad uso comune.

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 la struttura, l'Azienda garantisce il ritiro della posta e lo smistamento ai destinatari.

L'Azienda non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e lettura della posta da parte degli interessati o dei loro 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 nel Centro Servizi nelle forme associative (Associazione Volontari Ospedalieri, AUSER, ANTEAS). Sono inoltre presenti singoli Volontari non appartenenti ad Associazioni.

L'attività dei Volontari contribuisce alla realizzazione di occasioni di socializzazione interne ed esterne.

- **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, dal personale del Centro Servizi in accordo con il Servizio Sociale Comunale.

DIRITTI E DOVERI

- L'Ospite ha diritto di essere trattato 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, discriminazioni e trattamenti non rispettosi 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 gode di ogni libertà di entrata ed uscita dalla struttura, rispettandone gli orari fissati, nel rispetto della quiete degli altri residenti.
- 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 per mantenere la relazione con l'anziano e per favorire il lavoro dell'*équipe* dei Servizi, in quanto parte importante della storia e del vissuto dell'anziano.

In specifico, i familiari vengono invitati a un incontro finalizzato alla condivisione del Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.).

- 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 della Casa Albergo;
- È dovere degli utenti pagare regolarmente nei termini previsti.

COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del servizio viene sostenuto dall'Ospite, tramite la retta a suo carico, determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda e recepita con l'approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci ASP nel Bilancio Economico Preventivo annuale. Qualsiasi aumento della retta viene comunicato anticipatamente.

Sono comprese nella retta del servizio residenziale di Casa Albergo le prestazioni assistenziali e sanitarie, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto e biancheria da camera.

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, i soggiorni e i viaggi esterni alla struttura.

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

- **Compartecipazione alla spesa**

L'utente è tenuto a compartecipare alla spesa del Servizio di casa Albergo, secondo le rette definite dal Consiglio di Amministrazione. 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 a coprire l'importo della retta, il Comune di residenza, previa domanda ed accertamento dei requisiti previsti dai propri Regolamenti, assume a proprio carico la differenza.

Prima dell'ingresso dell'anziano in struttura viene firmato 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**

Qualora si verifichi la necessità di ricovero in ospedale, il posto in Casa Albergo per 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 al diretto interessato o ai familiari di riferimento dal Coordinatore della struttura.

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, soggiorni climatici...) 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 residenziale, 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 dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

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.

In caso di morosità superiore ai 2 mesi l'Azienda si riserva la facoltà di rescindere il contratto di accoglienza sottoscritto.

- **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.

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 casa Albergo.

Al fine di garantire la presenza del coordinatore è 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.) 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 nel Centro Servizi.

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

Le attività ed i servizi sopraelencati 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 di Casa Albergo 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 _____

PROGETTO PERSONA
AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA



SCHEDA

COMUNE DI LUZZARA

CASA ALBERGO "BURIS LODIGIANI"

Viale Filippini, 65 – 42045 Luzzara (RE) – tel. 0522/976049 fax 0522/976695

La Casa Albergo può ospitare fino a 10 anziani lievemente non autosufficienti.

La struttura è aperta dalle ore 07.00 alle ore 21.00

La struttura è articolata su 1 livello collocato al secondo piano:

Le Camere degli ospiti, da uno a due posti letto, sono dotate di bagno e nello specifico, sono presenti:

Camera n. 201 e 202 sono due singole con il bagno in comune e la n. 202 è dotata di terrazzo;

Camera n. 203 e 204 sono una doppia dotata di bagno e salottino;

Camera n. 205 è una singola dotata di bagno;

Camera n. 206 è una singola dotata di bagno e terrazzo;

Camera n. 207 è una doppia dotata di bagno e salottino.

Sono poi presenti sala da pranzo con cucina attrezzata e televisore a disposizione di tutti gli ospiti.

È presente ampio atrio con salottini relax.

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