



Azienda Servizi alla Persona
Comuni di Ravenna, Cervia e Russi

Casa Protetta - Centro Diurno *GARIBALDI*

Casa Protetta *SANTA CHIARA*

Casa Protetta - Centro Diurno *F. BUSIGNANI*

Casa Protetta - Centro Diurno *BACCARINI*

CARTA DEI SERVIZI

parte generale

Azienda Servizi alla Persona Comuni di Ravenna, Cervia e Russi

- Casa Protetta - Centro Diurno *GARIBALDI*
Via di Roma, 31 – Ravenna - tel. 0544 32551
- Casa Protetta *SANTA CHIARA*
Via Guaccimanni, 11 – Ravenna – tel. 0544219302
- Casa Protetta - Centro Diurno *F. BUSIGNANI*
Via Pinarella, 76 – Cervia (RA) – tel. 0544 971227
- Casa Protetta - Centro Diurno *BACCARINI*
Via Faentina Nord, 8 – Russi (RA) tel. 0544 580000

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Delibera CDA n. 10 del 29 luglio 2010,
operativa dal 1° novembre 2010.

A cura dei coordinatori delle Case Protette

INDICE

Presentazione	pag. 4
Capitolo I – FINALITA’ E PRINCIPI FONDAMENTALI	
1.1 Cos’è la Carta dei Servizi	pag. 5
1.2 Finalità dell’ASP	pag. 6
Capitolo II – CHI SIAMO E DOVE SIAMO	
2.1 Le nostre origini	pag. 7
2.2 Chi siamo	pag. 7
2.2 Dove siamo	pag. 7
Capitolo III – INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI	
3.1 Le tipologie dei servizi forniti	pag. 8
3.2 Modalità d’accesso, accoglienza, dimissioni e rette	pag. 9
3.3 Servizi di assistenza alla persona	pag. 12
3.4 Servizi di supporto	pag. 15
Capitolo IV – MODALITA’ DI MISURAZIONE DELLA QUALITA’	
4.1 Standard di qualità : la qualità come viene prodotta	pag. 17
4.2 Rilevazione della qualità percepita: valutazione e monitoraggio dei servizi offerti	pag. 20
Capitolo V- INFORMAZIONI GENERALI	
5.1 Regole per la vita comunitaria	pag. 20
5.2 Informazioni, trasparenza, trattamento dei dati personali e privacy, proposte, suggerimenti, osservazioni e reclami	pag. 22
5.3 Validità della Carta dei servizi	pag. 22
 Allegato 1	 pag. 23

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione delle “politiche di qualità”, con l’obiettivo di promuovere una cultura tesa all’integrazione col tessuto sociale delle singole realtà territoriali, al dialogo, alla comunicazione ed al coinvolgimento di utenti, familiari, cittadini.

Questa Carta dei Servizi orientata alla gestione di Case Protette e Centri Diurni rappresenta il punto di partenza di un lavoro molto più ampio che vedrà coinvolti tutti gli ambiti, territoriali e centralizzati, dell’Azienda Servizi alla Persona.

Il clima di “benessere” che si cerca di mantenere nelle strutture per persone anziane è frutto del lavoro di professionalità, che a vario titolo intervengono quotidianamente nella gestione e apportano i propri “saperi” in relazione ad attitudini ed esperienze maturate nel settore.

Vogliamo sempre di più pensare alle nostre “Case” come comunità sociali dove la relazione tra le persone è la ricchezza principale e dove il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e che valuta la qualità di ciò che ha ricevuto.

*...E' necessario vivere in pienezza
ogni stagione della vita senza nostalgie:
c'è sempre un'emozione, una sorpresa, per ogni fase dell'esistenza
purché sia vissuta con serenità.*

(Nicolas Boileau)

1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* è il documento con il quale l'Azienda di Servizi alla Persona Ravenna Cerchia e Russi si presenta all'esterno e dichiara quali prestazioni offre alle persone che accedono ai suoi servizi residenziali e semiresidenziali per anziani e a quali condizioni.

E' lo strumento con il quale l'Azienda intende:

- esplicitare la struttura dei servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche;
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- instaurare un rapporto diretto con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

Nello svolgimento delle sue attività, l'ASP verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini di:

- adeguatezza ai bisogni,
- efficacia dei metodi e degli interventi,
- uso ottimale delle risorse impiegate,
- sinergie con i servizi e le risorse del territorio.

e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti senza alcuna distinzione o discriminazione di sesso, razza, religione, opinioni politiche e condizioni economiche. Tutti gli operatori e i professionisti dell'ASP uniformano i loro comportamenti a questi principi.

Continuità del servizio

L'ASP garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Piani Individuali di Assistenza. L'ASP si impegna ad apportare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea e straordinaria sospensione o limitazione del servizio.

Rispetto della dignità dell'ospite e tutela dell'informazione

L'ASP assicura il rispetto della dignità dell'ospite in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e garantendo la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale.

Appropriatezza, efficacia ed efficienza

L'ASP si impegna a perseguire l'obiettivo dell'appropriatezza delle cure prestate attraverso il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo. La condizione di appropriatezza si realizza quando a ciascun ospite viene reso il "giusto servizio", al momento giusto e nella giusta quantità.

Partecipazione

L'ASP garantisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle scelte relative ai Piani Assistenziali e al miglioramento della qualità dei servizi attraverso momenti di incontro/confronto per verificarne l'efficacia e l'efficienza.

I Comitati Territoriali assumono un ruolo importante per favorire la partecipazione, stimolare il volontariato e migliorare la qualità dei servizi che eroghiamo.

Soddisfazione dell'utenza

Per l'ASP la soddisfazione dell'utenza intesa come il rapporto fra qualità attesa e quella percepita dagli utenti e dai famigliari, in rapporto ai principi fondamentali espressi dall'Azienda e agli standard di qualità garantiti sul versante della struttura, dei processi di lavoro e degli esiti assistenziali, rappresenta un elemento determinante per la valutazione dei servizi erogati.

Professionalità e tecnologie

Per l'ASP l'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza, la formazione e l'aggiornamento continuo del personale costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione nei servizi di assistenza e cura al cliente.

1.2 FINALITA' DELL'ASP (art. 4 dello Statuto dell'Azienda)

L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali, assistenziali e sanitari nell'area della maternità, infanzia, famiglia, adolescenza, età adulta e anziana, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di Zona del Distretto socio sanitario Ravenna , Cervia, Russi e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci (Sindaci di Ravenna, Cervia e Russi).

L'ASP ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e di principi indicati nella legge regionale n. 2 del 2003 ed in particolare:

- a) rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;
- b) adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona; a tal fine:

- a) promuove la formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale;
- b) favorisce l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa;
- c) riconosce e sostiene l'apporto del volontariato sociale.

Cap. II – CHI SIAMO E DOVE SIAMO

2.1 LE NOSTRE ORIGINI

L'Azienda Servizi alla Persona Ravenna, Cervia e Russi trae origine dalla trasformazione delle IPAB:

“**Casa di Riposo F. Busignani**” di Cervia.

“**Opera Pia A. Baccarini**” di Russi.

“**Casa Protetta Garibaldi e Zarabbini, Centofanti e Vizzini**” di Ravenna ed “**Ente di sostegno per Minori e Giovani in stato di bisogno**” di Ravenna, che costituivano il raggruppamento “**ISTITUZIONI DI ASSISTENZA RAGGRUPPATE**” di Ravenna.

2.2 CHI SIAMO

L'ASP è un'azienda pubblica di gestione dei servizi alla persona i cui soci sono i Comuni di Ravenna Cervia e Russi.

A seguito dello scioglimento del Consorzio Servizi Sociali dei Comuni di Ravenna, Cervia e Russi, dal 1° gennaio 2010, l'ASP gestisce e organizza servizi relativi alla famiglia, all'infanzia, l'adolescenza, la disabilità, l'età adulta e anziana.

I Comuni esercitano il potere di indirizzo sulle scelte aziendali attraverso l'Assemblea dei Soci (composta dai Sindaci di Ravenna, Cervia e Russi).

Il Consiglio di Amministrazione, formato da n. 5 componenti, elabora, sulle base delle indicazioni dell'Assemblea dei Soci, le strategie e gli obiettivi per gestire l'Azienda.

Il Consiglio di Amministrazione elegge al proprio interno il Presidente che è il legale rappresentante dell'Azienda.

I compiti di gestione vengono svolti dal Direttore Generale.

2.3 DOVE SIAMO

La sede legale dell'ASP è in Via di Roma n. 31 a Ravenna.

Direzione Generale e uffici amministrativi:

La Direzione Generale e gli uffici amministrativi dell'ASP si trovano in Piazza Caduti n. 21 a Ravenna – Telefono 0544/249111 fax. 0544/249149

e sono aperti al pubblico:

dal lunedì al sabato mattina dalle ore 9,00 alle ore 13,00;

il martedì e il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,00.

Le Sedi Operative:**Ravenna**

Casa Protetta “Garibaldi” e Centro Diurno: Via di Roma n. 31 - Ravenna, telefono 0544/32551 fax. 0544/213626.

Casa Protetta “S. Chiara”: Via Guaccimanni n. 11 - Ravenna, telefono 0544/219302, fax 0544/212149

Cervia

Casa Protetta “F. Busignani”, Centro Diurno e servizio di Assistenza Domiciliare: Via Pinarella n. 76 - Cervia,

telefono 0544/971227 fax. 0544/976353

Comunità Alloggio: Viale Abruzzi n. 55 - Pinarella

telefono 0544/985011

Russi

Casa Protetta “A. Baccarini” e Centro Diurno: Via Faentina Nord n. 8 - Russi, telefono 0544/580000 fax. 0544/580142

Cap. III – INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI**3.1 LE TIPOLOGIE DI SERVIZI FORNITI**

L'Azienda Servizi alla Persona di Ravenna Cervia e Russi offre attualmente diverse tipologie di servizi:

Area territoriale	STRUTTURE E SERVIZI
RAVENNA	Casa Protetta GARIBALDI Centro Diurno GARIBALDI Casa Protetta SANTA CHIARA

CERVIA	Casa Protetta BUSIGNANI Centro Diurno BUSIGNANI ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNITA' ALLOGGIO SERVIZIO PASTI A DOMICILIO SERVIZIO DI LAVANDERIA
RUSSI	Casa Protetta BACCARINI Centro Diurno BACCARINI SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

- La **Casa Protetta** è una struttura residenziale destinata ad anziani non autosufficienti che assicura trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base, tesi al riequilibrio di condizioni deteriorate di natura fisica e/o psichica qualora non sia più possibile il mantenimento della persona nel proprio ambiente familiare e sociale.
- Il **Centro Diurno** è una struttura semiresidenziale socio-sanitaria a carattere diurno, che assiste, a sostegno delle famiglie, anziani con diverso grado di non autosufficienza attuando programmi di riabilitazione e socializzazione.
- 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. Viene fornita ospitalità e assistenza, creando le condizioni per una vita comunitaria, parzialmente auto-gestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto-aiuto, con la collaborazione dei servizi territoriali.
- L'**Assistenza Domiciliare** consiste nell'insieme di prestazioni di carattere socio-assistenziale erogate al domicilio di anziani non autosufficienti, di norma a sostegno dell'impegno familiare, sulla base di programmi assistenziali personalizzati indicati dall'Unità di Valutazione Geriatrica.
- Il servizio di **Pasti a domicilio** consiste nell'offrire un servizio di supporto a soggetti in situazione di particolare stato di disagio socio-sanitario, a sostegno della domiciliarità, garantendo un pasto giornaliero.
- Il servizio di **lavanderia** consiste nell'offrire un servizio di supporto a soggetti in situazione di particolare stato di disagio socio-sanitario, a sostegno della domiciliarità, garantendo il lavaggio della biancheria personale.

3.2 MODALITA' D'ACCESSO, ACCOGLIENZA, DIMISSIONI E RETTE

Casa Protetta

Modalità di accesso

Le ammissioni in Casa Protetta avvengono in base alle graduatorie di Ravenna, Cervia, Russi gestite dal Servizio Assistenza Anziani del Distretto di Ravenna.

Per accedere alla Casa Protetta è necessario contattare l'assistente sociale, responsabile del caso, del territorio di residenza.

Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica del Distretto dell'AUSL, l'assistente sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto specifico.

In relazione alla priorità del bisogno espresso, il Servizio Assistenza Anziani informa l'anziano della disponibilità di posti presso le Case Protette e fornisce all'Ente il nominativo della persona da inserire.

L'ingresso dell'anziano

L'ingresso è preceduto da un colloquio informativo con la Coordinatrice o altri operatori della Casa, per iniziare un percorso di conoscenza reciproca: aspettative, problemi, desideri della persona anziana, e contemporaneamente fornire informazioni sulla struttura, i servizi e l'organizzazione. Esiste una procedura specifica per facilitare e rendere meno disagiata l'ingresso dell'anziano. Le informazioni vengono raccolte su apposite schede di ingresso che rappresentano strumenti di lavoro per la pianificazione degli interventi individuali da parte dell'equipe assistenziale.

In sede di colloquio verrà fornita la Carta dei Servizi, si chiede l'impegno al pagamento della retta, sottoscritto da un familiare o da altra persona di fiducia che si rende referente per tutti i problemi riguardanti l'anziano e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

L'Ente si fa carico di ogni responsabilità civile per danni a persone o a cose a qualunque titolo connesse e/o conseguenti alle attività istituzionali svolte presso le strutture.

A tal fine ha stipulato polizze assicurative anche a tutela degli ospiti.

Essendo l'ammissione volontaria e garantendo l'organizzazione della Casa Protetta tutte le necessarie forme di tutela dell'ospite solo entro il perimetro della struttura, l'Ente non si assume alcuna responsabilità, conseguente o comunque connessa, all'uscita dalla struttura.

Prima dell'ingresso, l'anziano o i suoi familiari dovranno provvedere ad adempiere agli atti relativi all'ammissione.

Fermi restando gli obblighi di legge in materia di alimenti e assistenza familiare, l'anziano al momento dell'ingresso:

- ♦ dovrà assumersi, direttamente o tramite un suo familiare, l'onere del pagamento della retta;
- ♦ dovrà fornire la seguente documentazione: documento di riconoscimento, tessera sanitaria, eventuale esenzione ticket, codice fiscale, eventuale fotocopia del certificato di invalidità civile, documentazione medica, referto radiologico al tora-

ce che attesti non evidenze tubercolari in atto (antecedente a tre mesi) , tessera elettorale;

- ♦ dovrà disporre di un sufficiente corredo personale, concordato con la Coordinatrice.

Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali compatibili con la funzionalità degli spazi e le norme di sicurezza, informandone le coordinatrici. Qualora la convivenza e/o le esigenze psico-fisiche evidenzino disagi e difficoltà di gestione, la direzione si riserva la facoltà di modificare l'assegnazione effettuata, concordandola preventivamente con l'anziano interessato ed il familiare referente.

L'accoglienza

Il momento dell'accoglienza nelle nostre strutture è particolarmente curato da tutto il personale: è l'aspetto che riveste un'importanza rilevante sia per l'anziano sia per la famiglia, per la difficoltà della decisione, per il cambiamento delle abitudini di vita che produce e per i sentimenti e le emozioni che genera.

Durante la prima fase di soggiorno nella struttura, l'anziano sarà coinvolto in un processo di valutazione che comprende:

- esame del medico e dell'infermiere della documentazione sanitaria
- compilazione della cartella clinica
- valutazione infermieristica
- valutazione/osservazione socio assistenziale
- valutazione fisioterapica

Al termine della valutazione l'equipe imposta il Piano di Assistenza Individuale.

Le dimissioni

Dimissioni volontarie: ogni anziano può rinunciare alla permanenza nel servizio mediante atto scritto proprio e del familiare referente che se ne assume la responsabilità. Al riguardo verrà comunque sentita anche l'assistente sociale responsabile del caso.

La comunicazione di dimissione volontaria dovrà pervenire all'Ente con almeno una settimana di anticipo rispetto alla data di dimissione. Qualora non venga rispettato il periodo di preavviso, verranno comunque richiesti i 7 giorni di retta giornaliera.

Dimissioni ad opera del Servizio Assistenza Anziani: può avvenire in seguito ai mutati bisogni dell'anziano e alla conseguente definizione di un nuovo Piano Assistenziale Individualizzato.

Dimissioni ad opera dell'ASP: può avvenire con provvedimento motivato e preavviso di due settimane qualora:

- non possano essere offerte le prestazioni richieste dal programma assistenziale individualizzato redatto dall'Unità di Valutazione Geriatrica;
- il servizio non sia in grado di rispondere a particolari bisogni dell'ospite;
- non venga corrisposta la retta nei termini fissati nell'impegno al pagamento.

Le dimissioni devono avvenire entro le ore 10,00. Qualora non venga rispettato l'orario indicato la retta alberghiera è dovuta per l'intera giornata.

Le rette

La retta giornaliera a carico degli anziani ospiti della Casa Protetta è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP ed è comprensiva delle prestazioni alberghiere ed assistenziali e delle prestazioni sanitarie garantite dall'AUSL in base alla convenzione annuale (assistenza infermieristica, riabilitativa, medica, specialistica, farmaceutica, trasporti sanitari, fornitura di presidi per l'incontinenza, materiale per medicazioni).

Ove la retta alberghiera sia in tutto o in parte integrata da altre Amministrazioni, dovrà essere prodotta la documentazione attestante questa condizione.

La retta deve essere pagata secondo le seguenti modalità: tramite RID o tramite un bollettino bancario MAV recapitato a domicilio, ed è sempre dovuta interamente, anche in caso di assenza.

Nel caso specifico di un ricovero ospedaliero superiore a cinque giorni, dal sesto giorno verrà applicato sulla retta giornaliera uno sconto del 20%.

In caso di ricovero ospedaliero la famiglia è prontamente informata; spetta ai familiari occuparsi dell'anziano in caso di ricovero.

Centro Diurno

Per accedere al Centro Diurno è necessario contattare l'assistente sociale, responsabile del caso, del territorio di residenza. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica del Distretto dell'AUSL l'assistente sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto specifico.

L'ingresso sarà preceduto da un colloquio informativo con la Coordinatrice o altri operatori del Centro per raccogliere informazioni sull'utente e per provvedere ad adempiere a tutti gli atti relativi all'ammissione.

In sede di tale colloquio verrà fornita la Carta dei Servizi, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e l'impegno al pagamento della retta sarà sottoscritto da un familiare o da altra persona di fiducia, la quale si rende in tal modo referente per tutti i problemi riguardanti l'anziano. Per quanto attiene l'accoglienza, dimissioni e rette si rinvia ai capitoli sui Centri Diurni nel dettaglio.

All'interno di tutte le strutture per anziani dell'ASP vengono erogate varie tipologie di servizi e prestazioni agli anziani ospitati: servizi di assistenza alla persona, servizi alberghieri.

3.3. SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

- assistenza sanitaria
- assistenza alla persona

- animazione
- presidi per l'incontinenza
- ausili

3.3.1. ASSISTENZA SANITARIA

L'ASP è convenzionata con l'Azienda USL di Ravenna ed applica pertanto, in materia di trattamenti sanitari, linee guida, protocolli e procedure adottate dalla stessa Azienda USL di Ravenna.

Casa Protetta

Ai sensi della normativa regionale in materia di anziani non autosufficienti sono garantite presso le Case Protette dall'Azienda Sanitaria Locale di Ravenna, le seguenti prestazioni:

- assistenza medica di base;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa individuale e di gruppo;
- trasporti sanitari;
- assistenza specialistica, secondo procedure e protocolli dell'AUSL di Ravenna
- assistenza farmaceutica: l'AUSL di Ravenna assicura a favore degli anziani ospitati la fornitura di farmaci e dispositivi medici di uso corrente e prodotti per l'alimentazione artificiale, con esclusione dei presidi per l'incontinenza e del materiale di medicazione. Potranno essere addebitati costi aggiuntivi esclusivamente per acquisti di farmaci che non possono essere posti a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Per eventuali emergenze sanitarie è garantito un immediato e tempestivo ricovero presso strutture dell'AUSL di Ravenna, tramite il servizio di emergenza. In caso di ricovero al pronto soccorso o in ospedale la famiglia è prontamente informata.

Centro Diurno

Ai sensi della normativa regionale in materia di anziani non autosufficienti, nel Centro Diurno è garantita l'assistenza infermieristica relativa al controllo della salute e somministrazione dei farmaci forniti dagli ospiti stessi, su prescrizione del proprio medico di base e l'assistenza riabilitativa in relazione a quanto prevista nei Piani Individuali di Assistenza.

3.3.2. ASSISTENZA ALLA PERSONA

Casa Protetta

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori Socio Sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- assistenza tutelare diurna e notturna

- svolgimento e/o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, vestizione, deambulazione, mobilitazione, messa a letto, alimentazione, ecc.)
- igiene e cura della persona dell'aspetto e degli abiti
- cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza
- sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali
- organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione

Centro Diurno

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori Socio Sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni della vita quotidiana;
- igiene e cura della persona dell'aspetto e degli abiti al bisogno;
- aiuto nella somministrazione pasti
- organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione.

3.3.3. ANIMAZIONE

Casa Protetta e Centro Diurno

Gli obiettivi dell'animazione sono:

- sostenere e stimolare le attività mentali non completamente compromesse intervenendo sulle potenzialità residue sia funzionali che cognitive
- conservare il più alto livello di autonomia possibile
- favorire la socializzazione

Per raggiungere tali obiettivi vengono predisposti progetti di attività individuali e di gruppo rispetto ad attività occupazionali ricreative, riabilitative, manuali, di stimolazione cognitiva e vengono predisposti programmi di iniziative interne e programmi di partecipazione ad iniziative esterne.

3.3.4. PRESIDI PER L'INCONTINENZA

Casa Protetta

L'ASP fornisce i seguenti prodotti:

- per la cura e l'igiene della cute
- pannoloni di varie taglie, di diversi livelli di assorbenza e in materiale traspirante
- traverse monouso

Centro Diurno

I presidi per l'incontinenza sono forniti dalla famiglia.

3.3.5. AUSILII

Casa Protetta

L'ASP garantisce la fornitura degli ausili necessari alla prevenzione e alla deambulazione.

La valutazione del bisogno e l'individuazione degli ausili necessari è di competenza del personale sanitario.

Centro Diurno

Gli ausili sono forniti dalla famiglia.

Il Personale Assistenziale

Coordinatore di struttura responsabile dei servizi della struttura.

Raa (Responsabile Attività Assistenziale) ha un ruolo di fulcro in quanto crea il raccordo con tutte le figure professionali rispetto all'analisi dei bisogni, al passaggio di informazione e alla definizione degli obiettivi e relativi interventi. Inoltre indirizza, controlla e verifica il personale assistente.

Operatori Socio Sanitari garantiscono le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona. Gli interventi sono rivolti a dare risposte ai bisogni primari e secondari dell'utenza al fine di rispondere agli obiettivi di autonomia, mantenimento e recupero delle capacità residue.

Medico garantisce le attività mediche di diagnosi e cura.

Coordinatore aziendale infermieristico garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie a livello aziendale, cura i rapporti con l'AUSL di Ravenna.

Infermieri professionali garantiscono in autonomia le prestazioni assistenziali infermieristiche, opera in collaborazione con il medico relativamente alla cura dell'utenza.

Terapista della riabilitazione garantisce prestazioni riabilitative e di supporto agli OSS per dare continuità alle prestazioni di riattivazione e mantenimento, rieducazione delle capacità degli utenti. Propone gli ausili e protesi e ne verifica l'efficacia, collabora inoltre con le figure dell'area sanitaria.

Animatore elabora e propone il programma di nucleo/struttura delle attività di animazione e ne assicura la realizzazione con il contributo delle altre figure professionali.

3.4 SERVIZI DI SUPPORTO

Ristorazione

Preparazione dei pasti e menù.

La gestione della cucina e il processo di preparazione dei pasti avviene adottando procedure nel rispetto rigoroso di principi di salubrità ed igienicità (HACCP).

Il menù proposto è stagionale (invernale ed estivo), ruota su quattro settimane e tiene conto, nella sua formulazione, sia dei desideri espressi dagli anziani, con possibilità di scelta fra diversi primi piatti e diverse pietanze, sia di diete particolari e personalizzate.

I menù sono affissi presso i nuclei e le sale da pranzo.

I pasti vengono serviti sotto il controllo del personale che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno individuale e assicura che ciascun ospite assuma il pasto secondo la dieta alimentare definita nel PAI.

Il menù è di norma servito nelle sale da pranzo, ma agli utenti, che per vari motivi non possono consumare i pasti in sala, è assicurato il servizio in camera.

Il servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata.

Guardaroba e Lavanderia

Il servizio di lavanderia e guardaroba è svolto presso la lavanderia interna delle Casa Protetta e assicura il lavaggio, la stiratura, le piccole riparazioni e lo smistamento degli indumenti personali degli Anziani ospiti.

Sanificazione e Pulizie

Per le pulizie quotidiane e straordinarie degli ambienti l'Ente si avvale di personale in convenzione che opera ai sensi della normativa vigente e con l'utilizzo di prodotti certificati. Viene assicurata la pulizia e l'igiene quotidiana delle camere e dei locali comuni, secondo il programma e le procedure definite dal Piano di pulizia e sanificazione.

Parrucchiere e barbiere: è assicurato settimanalmente agli ospiti il servizio di barbiere e parrucchiera.

Podologia: un servizio di pedicure è messo a disposizione degli ospiti della casa.

Trasporto: l'Ente organizza e predispone gli appuntamenti per le visite specialistiche presso i servizi sanitari pubblici e/o presso medici privati. Il personale della Casa si fa carico della consegna dei campioni biologici, del ritiro dei referti per gli esami di laboratorio e, in collaborazione con i familiari dell'ospite stesso, dell'accompagnamento a visite mediche specialistiche.

Telefono: l'Ente mette a disposizione degli ospiti il servizio telefonico.

Televisori: le Case Protette dispongono di televisori ubicati nei soggiorni. Il canone RAI è a carico della struttura.

Quotidiani e settimanali: le Case Protette provvedono all'acquisto di un quotidiano e di un settimanale e li mette a disposizione degli ospiti.

Assistenza religiosa: nel rispetto di ogni anziano ospite, viene garantita l'assistenza religiosa richiesta.

Volontariato: presso la Casa Protetta operano volontari nell'ambito dei progetti di animazione e altri progetti sociali e culturali che si svolgono durante il corso dell'anno.

(Chi desidera svolgere attività di volontariato presso le Case Protette deve prendere accordi e concordare la propria disponibilità con le Coordinatrici che provvederanno a segnalarne i nominativi all'Ente).

Presso ogni struttura, al piano terra, sono disponibili distributori automatici di bevande calde, bibite e snacks

Capitolo IV – MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

4.1 STANDARD DI QUALITA': LA QUALITA' COME VIENE PRODOTTA

Gli standard di qualità sono intesi come livelli medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio si è posto.

Al fine di rendere tutto il personale responsabile del proprio ruolo e dei propri comportamenti, ed affinché sia l'ospite che l'ASP abbiano parametri oggettivi di riferimento per valutare ciò, sono stati definiti degli standard di prestazione per i servizi erogati.

Gli standard formalizzati e sui quali c'è l'impegno nei confronti dei cittadini e degli utenti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

- prestazioni assistenziali socio-sanitarie
- prestazioni alberghiere
- diritto all'informazione

STANDARD DI QUALITA' AREA: PRESTAZIONI ASSISTENZIALI SOCIO-SANITARIE

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tutti gli utenti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni	n. 4 bagni completi effettuati mensilmente da ogni utente	Programma settimanale e report specifico
A tutti gli utenti è garantita l'igiene quotidiana e al bisogno	N di utenti cui è garantita l'igiene quotidiana e al bisogno	Verifica sul campo
Tutti gli utenti quotidianamente vengono alzati da letto prevedendo anche alzate differenziate, salvo diversa prescrizione sanitaria	N utenti alzati dal letto quotidianamente sul totale degli utenti	Programma alzate Scheda PAI Scheda letto
A tutti gli utenti incontinenti è garantito il cambio del pannolone come da programma individualizzato e ogni volta ci sia la necessità	N cambio quotidiani del pannolone per gli utenti incontinenti	Modulo specifico

A tutti gli utenti viene elaborato il Piano Assistenziale Individuale e viene garantita la sua revisione almeno due volte l'anno	N di Piani Assistenziali Individuali scritti sul totale degli utenti. N revisioni PAI annuale per utente	Scheda PAI
Per gli utenti che possono trarne beneficio vi sono programmi di riabilitazione quotidiana	N utenti a cui viene attuato il programma	Verifica da Consegna/Report terapisti riabilitazione Scheda PAI
Ogni giorno vengono svolte attività di socializzazione e animazione individuali o di gruppo	N utenti che quotidianamente partecipano	Consegna animazione Consegna individuale Report animatori
Almeno una volta al mese vengono organizzate attività ricreative a livello di struttura o trasversali ai singoli reparti	N attività ricreative organizzate mensilmente	Report specifico
A tutti gli utenti vengono garantite visite mediche ed esami ematochimici programmati, valutazioni multidimensionali, PAI semestrali, oltre alle visite e prestazioni urgenti/necessarie al bisogno	N di visite e esami programmati N di verifica dei PAI	Verifiche da Consegna degli Operatori Sanitari e Cartella Clinica

AREA: PRESTAZIONI ALBERGHIERE

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Vengono garantiti pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedano prodotti dietetici	Numero delle diete elaborate in pasti personalizzati	Numero richieste mediche per diete personalizzate
Viene garantita la possibilità di chiedere variazioni al menù giornaliero	N richieste variazioni	Dichiarazione responsabili cucina e responsabili dei reparti- modulistica prenotazione pasti
A tutti gli utenti è garantito il cambio degli indumenti giornalmente e/o al bisogno	N utenti a cui è garantito il cambio degli indumenti	Verifica sul campo
A tutti gli utenti è garantito il cambio completo della biancheria del letto almeno ogni 7	N cambio biancheria del letto	Verifica sul campo Programma settimanale

giorni e ogni volta ci sia la necessità		Report specifico
A tutti gli utenti viene garantita la pulizia della camera almeno 1 volta al giorno	Programma come da capitolato	Verifica sul campo
Possibilità di usufruire di prestazioni di parrucchiere e barbiere	Presenza di una parrucchiera e/o di un barbiere	Report specifico Agenda specifica
Sono garantite prestazioni di callista	Presenza di una callista	Report specifico
In ogni struttura è presente un distributore automatico di bevande calde e fredde	Installazione di distributori di bevande	Verifica sul campo
In ogni struttura è disponibile un telefono pubblico ad uso degli utenti	Presenza del/dei telefoni	Verifica sul campo

AREA: DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
L'Azienda si impegna ad aggiornare almeno a cadenza biennale la Carta dei Servizi	N aggiornamenti	Carta dei Servizi aggiornata
L'Azienda distribuisce la Carta dei Servizi agli Enti istituzionali interessati	N Enti a cui è stata distribuita	Lista di distribuzione
Al momento dell'ingresso viene consegnata ad ogni utente/familiare la Carta dei Servizi	N di nuovi utenti/famigliari a cui viene distribuito	Modulistica firmata
Ogni operatori è identificato con nome, cognome e funzione attraverso un cartellino di riconoscimento.	N operatori con il cartellino visibile	Verifica sul campo
All'interno della Azienda vengono eseguite rilevazione sulla qualità percepita	N questionari somministrati annualmente	Somministrazione del questionario. Elaborazione e diffusione dei risultati

4.2 RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA: VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI SERVIZI OFFERTI

L'Ente, almeno una volta l'anno, svolge un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. L'indagine viene effettuata attraverso questionario, intervista diretta o telefonica, assemblee ed incontri tra i familiari e i responsabili delle strutture. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento di cui verrà periodicamente data informazione.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente ed è coerente rispetto alle risorse economiche, tecniche ed organizzative rese disponibili.

Capitolo V – INFORMAZIONI GENERALI

5.1 Regole per la vita comunitaria

Al fine di tutelare gli ospiti e salvaguardarne la libertà, nella consapevolezza della difficoltà di armonizzare i bisogni e le aspettative e le individualità, sono state stabilite alcune basilari regole di convivenza che tutti sono tenuti a rispettare.

Gli ospiti e i loro familiari hanno diritto:

- ad essere rispettati come persone;
- ad essere ascoltati, accuditi e curati;
- a esprimere proposte, richieste, preoccupazioni ed eventuali lamentele sul trattamento ricevuto;
- a partecipare ad attività ricreative, sociali, religiose, comunitarie e ad essere aiutati a raggiungere i luoghi ove queste si svolgono;
- a utilizzare gli spazi comunitari nel rispetto delle regole di convivenza.

Gli ospiti e i loro familiari sono invitati:

- a portare rispetto agli altri anziani ospiti e ai loro famigliari, al personale e, in generale, a rispettare le regole della vita comunitaria. Coloro che daranno motivo a rilievi per comportamenti non rispettosi delle regole o non consoni al luogo saranno invitati dall'ASP ad assumere un atteggiamento rispettoso ed adeguato. Qualora la diffida non sortisca effetti positivi e l'atteggiamento offensivo o contrario alle regole permanga, arrecando pregiudizio all'organizzazione ed alla serenità dell'intero reparto, l'ASP si riserva di chiedere l'allontanamento delle persona ed avviare la procedura di dimissione dell'anziano in accordo con il SAA;

- a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze, per le quali la Direzione declina ogni responsabilità. La struttura svolge funzioni di depositario a titolo gratuito;
- ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante le visite mediche e durante l'igiene degli ospiti e le pulizie, al fine di assicurare il rispetto della privacy e per consentire il lavoro degli operatori;
- a non consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicine o altri oggetti che potrebbero arrecare danni, se non dopo aver preventivamente informato il personale sanitario e attenendosi scrupolosamente alle indicazioni da essi fornite;
- in caso di uscite dalla struttura, ad informare il personale in servizio e a sottoscrivere l'apposita modulistica. Resta inteso che, durante le uscite, gli ospiti sono affidati alla tutela di chi li accompagna.

Tutto il personale in servizio si impegna a:

- garantire tutti i diritti degli ospiti;
- trattare gli ospiti con rispetto, cortesia e a rispondere ai loro bisogni;
- rispettare il codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni;
- indicare le proprie generalità e le mansioni svolte nei rapporti con soggetti esterni e nelle comunicazioni telefoniche;
- non fare commenti ad alta voce nelle zone comuni riguardanti gli ospiti e gli altri operatori;
- astenersi dal divulgare, sotto qualsiasi forma e senza autorizzazione dei responsabili, notizie sulle condizioni e sullo stato di salute degli ospiti, essendo soggetto inoltre, laddove applicabile, al vincolo del segreto professionale.
- non utilizzare i telefoni cellulari personali nei reparti;
- rifiutare eventuali offerte di regali, denaro o altre utilità o vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio.

A tutti coloro che frequentano la casa protetta a qualsiasi titolo è fatto obbligo di:

- rispettare le regole di comportamento contenute nella Carta dei Servizi;
- rispettare la privacy;
- rispettare la quiete;
- rispettare il divieto di fumare
- rispettare gli orari di visita stabiliti.

5.2 INFORMAZIONI, TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PRIVACY, PROPOSTE, SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI

L'ASP impiega una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che gli ospiti, i loro familiari o terzi in loro rappresentanza, siano informati:

- su procedure che regolano l'erogazione dei servizi e su iniziative di loro interesse;
- sulle procedure che regolano l'accesso, il funzionamento e l'organizzazione delle strutture;
- sui costi dei servizi erogati.

L'ASP, inoltre, si impegna a fare in modo che la comunicazione sia chiara, comprensibile ed accessibile agli interessati.

L'accesso e la diffusione delle informazioni sono sottoposti alle disposizioni legislative relative alla privacy (D.lgs. 196/03). Il Consiglio di Amministrazione dell'ASP, in applicazione della normativa vigente, ha adottato il Regolamento aziendale per la sicurezza dei dati personali e ha predisposto il "DOCUMENTO PROGRAMMATICO DELLA SICUREZZA", di cui rilascia apposita informativa. **(allegato 1)**

Tutela, proposte, suggerimenti, osservazioni e reclami

L'ASP assicura la tutela degli ospiti e dei loro familiari garantendo la possibilità di avanzare suggerimenti, proposte e sporgere eventuali reclami in merito ai servizi prestati; questo al fine di conoscere e capire i problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento.

I cittadini possono presentare suggerimenti, osservazioni, proposte e reclami compilando il modulo appositamente predisposto dall'Ente, disponibile anche presso le Case Protette e i Centri Diurni.

Nel caso di reclami trasmessi per iscritto, l'Azienda garantisce risposta scritta entro 30 giorni, anche in merito ad eventuali azioni correttive intraprese. Reclami e lettere anonime non verranno considerati.

5.3 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP, acquisito il parere dei Comitati Territoriali, sarà inserita nel sito www.aspravennacerviarussi.it e periodicamente verrà aggiornata per essere sempre più vicina alle necessità informative degli utenti attuali e di quelli potenziali.

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA Comuni di RAVENNA CERVIA e RUSSI

Informativa ai sensi dell'art. 13, del d.lgs. 30 Giugno 2003 n. 196

A TUTTI GLI OSPITI E LORO FAMILIARI

Con l'entrata in vigore del d.lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali, l'Azienda Servizi alla Persona Ravenna Cervia e Russi, con sede legale in Via di Roma n. 31 Ravenna, è tenuta a fornire alcune informazioni riguardanti il trattamento dei dati personali.

I **dati personali** in possesso delle strutture dell'Azienda (**Art. 4 lett. b**) sono raccolti direttamente presso gli ospiti o i loro familiari o acquisiti dall'Amministrazione presso terzi, nell'esercizio delle funzioni istituzionali cui è preposta e per dare attuazione al mandato di assistenza conferito.

In relazione a specifici adempimenti derivanti da obblighi di Legge o da Regolamenti Interni, le strutture dell'Azienda sono tenute a richiedere dati che il Codice definisce come "**sensibili**" (**Art. 4 lett. d**).

L'insieme di tali dati (personali e sensibili), che possono riguardare anche familiari dell'interessato formano (o potranno formare) oggetto di trattamenti operati dalle strutture nel rispetto della normativa su indicata a tutela della riservatezza.

Per **trattamento** si intende, qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca dati.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti informatici, sono finalizzati alla gestione dell'assistenza socio-sanitaria degli ospiti, in assolvimento di norme di Legge o di Regolamenti, o comunque in stretta correlazione con i fini istituzionali e statutari dell'Azienda.

Per tale considerazione, il conferimento di tali dati, richiesti agli ospiti ed ai loro familiari, riveste natura obbligatoria.

Un eventuale rifiuto a fornire i dati richiesti e a consentirne il trattamento rende impossibile l'assistenza e l'accoglienza dell'interessato presso le strutture gestite dall'Azienda.

I dati raccolti potranno essere comunicati a soggetti pubblici e soggetti privati, nelle forme e per gli scopi previsti dalla Legge e dai Regolamenti, e per gli adempimenti connessi alla gestione dell'assistenza socio-sanitaria.

In relazione al trattamento di dati operati dall'Azienda gli ospiti ed i loro familiari sono titolari dei diritti previsti dall'art. 7 del d.lgs. 30 Giugno 2003 n. 196.

In particolare, ogni interessato ha il diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione o il blocco dei dati in caso di violazioni di legge, di opporsi, per motivi legittimi e previsti dalla Legge, al trattamento dei dati che lo riguardano.

L'Azienda Servizi alla Persona Ravenna Cervia e Russi, secondo quanto previsto dal Regolamento Aziendale sulla Privacy, è titolare del trattamento di dati personali nella persona del Presidente pro-tempore.

Il Responsabile del trattamento dei dati personali, esclusi i dati contenuti nelle Cartelle Cliniche, è il Direttore Generale.

Il Responsabile del Trattamento dei dati sensibili contenuti nelle Cartelle Cliniche è il Medico Responsabile di Struttura.

Si informa, infine, che per quanto riguarda il trattamento dei "dati sensibili", già acquisiti o che si renderà necessario acquisire presso questa Azienda, è necessario raccogliere il consenso di ciascun Ospite, così come previsto dagli art. 20 e segg.ti del citato Codice.