Azienda Servizi alla Persona Opus Civium

Comuni di Bagnolo in Piano, Cadelbosco di Sopra, Castelnovo di Sotto, Unione Terra di Mezzo

ASP OPUS CIVIUM

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA ANZIANI

Carta dei Servizi approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 26/04/2018 e revisionata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 21/05/2019

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La ***Carta dei Servizi*** è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino utente - consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione, rappresentando un'insostituibile interfaccia tra l'Azienda e il cittadino, un vero e proprio contratto stipulato tra le parti.

Questa Carta descrive i principi fondamentali e le garanzie offerte a coloro che utilizzano il servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Azienda si conformano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità

L'Azienda eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione del servizio e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

L'Azienda pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Chiarezza e Cortesia

L'Azienda assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

L'Azienda considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

INDICE

1. – Presentazione – Scopi Istituzionali dell'Azienda – I servizi per anziani non autosufficienti pag. 5

2. – Modalità di accesso alla Casa Residenza per Anziani pag. 7

3. – Servizi offerti nella Casa Residenza Anziani pag. 8

4. – Modalità di partecipazione e ascolto pag. 13

5 – Diritti dei fruitori del servizio di Casa Residenza Anziani e dei loro familiari pag. 14

6 – Doveri dei fruitori del servizio di Casa Residenza Anziani e dei loro familiari pag. 15

7 – Norma conclusiva pag. 15

8 - Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e degli utenti pag. 15

Allegato 1 – modulo reclami/suggerimenti pag. 17

Allegato 2 – Tariffe applicate pag. 19

LEGENDA

A.S.P. – Azienda dei Servizi alla Persona

A.U.S.L. – Azienda Unità Sanitaria Locale

C.R.A. – Casa Residenza Anziani

O.S.S. – Operatore Socio Assistenziale

R.A.A. – Responsabile delle Attività Assistenziali

INF. – Infermiere

F.T. – Fisioterapista

P.A.I. – Piano Assistenziale Individuale

S.S.T. – Servizio Sociale Territoriale

U.V.M. – Unità di Valutazione Multidimensionale

1. PRESENTAZIONE

ASP OPUS CIVIUM – Azienda dei Servizi alla Persona (di seguito Azienda o Asp) è l'Azienda Pubblica che si occupa dei servizi socio-sanitari ed educativi per conto dei Comuni di Bagnolo in Piano, Cadelbosco di Sopra e Castelnovo di Sotto.
L'Azienda Asp "Opus Civium" è stata costituita con Deliberazione della Giunta regionale n. 2190 del 27/12/2007.
L'Azienda trae origine dalla trasformazione, ai sensi della Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2, dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) "Centro Servizi alla persona" e già denominata "Opera Pia Ricovero Cronici", eretta ad Ente Morale con R.D. del 17/10/1930, con sede legale nel Comune di Castelnovo di Sotto.
La peculiarità di ASP "Opus Civium" è di essere un'Azienda multi servizi, in sintonia con la normativa nazionale preesistente. Ben prima dell'entrata in vigore della Legge Regionale n. 12/2013, alcuni dei Comuni Soci di Asp conferivano alla stessa i servizi educativi. In tal modo, ai tradizionali servizi nel campo socio-sanitario, ASP ha affiancato la gestione dei servizi educativi.

1.1 SCOPI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA

La mission aziendale è quella di garantire servizi di qualità, nel rispetto dei parametri e delle disposizioni previste dalla norme di settore, ricercando la maggiore efficienza gestionale possibile, al fine di contenere gli oneri che ricadono sulle famiglie e sui Comuni.
L'Azienda ispira e orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi fissati nella Legge Regionale 2/2003 e in particolare, secondo quanto stabilito anche nello Statuto:
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;
c) svolgimento dell'attività secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità.

1.2 I SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI (CRA)

a) Descrizione

La Casa Residenza per Anziani (CRA) è ubicata in Via Conciliazione, 10, in pieno centro storico della Città di Castelnovo di Sotto (RE) ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.
La CRA è la denominazione adottata per unificare le precedenti tipologie "Casa protetta" ed "RSA" (Residenza Sanitaria Assistenziale).
Si tratta di una struttura residenziale socio-assistenziale a rilievo sanitario che accoglie temporaneamente o permanentemente persone che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, anche se affette da patologie cronico - degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui.
La CRA ospita anziani in condizioni di non autosufficienza caratterizzati da problematiche di diversa intensità.
L'assistenza garantita 24 ore su 24 ha lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia, mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali della persona.

L'orario di apertura per visite di parenti ed amici è di norma dalle ore 08,00 alle ore 20,00, con possibilità di deroga da concordare preventivamente con il Coordinatore Responsabile di Struttura.
La Casa Residenza Anziani fornisce prestazioni di tipo:
- assistenziale (assistenza di base);
- sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione);
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba).

La CRA ospita complessivamente 64 anziani non autosufficienti, è disposta su tre piani e dispone di n. 21 stanze.
Sono presenti spazi comuni quali soggiorno, sale da pranzo, spazi per l'attività di animazione e per l'attività riabilitativa e motoria, bagni attrezzati e locali per la cura della persona.
Negli ambienti interni, dotati di impianti di climatizzazione, si cura la disposizione degli arredi al fine di garantire la sicurezza degli ospiti, coniugando altresì il bisogno di funzionalità con l'armonia dell'ambiente domestico.
Vi è la possibilità di personalizzare le camere da letto con arredi e suppellettili propri dell'ospite, compatibilmente con l'uso degli spazi, il rispetto delle norme sulla sicurezza e le regole di buona convivenza.
Sono presenti apparecchiature elettromedicali ed ausili per persone disabili, che consentono di fornire un'adeguata assistenza; i bagni attrezzati sono dotati di tutti gli ausili necessari per il bagno e per la movimentazione degli ospiti allettati o con difficoltà motorie.
La CRA è collocata all'interno di un'ampia area verde, ed è dotata di un'area cortiliva fruibile dagli utenti che consente a chi lo gradisce di fare passeggiate all'esterno della struttura in sicurezza.
La Struttura fornisce assistenza tutelare diurna e notturna sulle 24 ore, assistenza infermieristica dalle ore 06,30 alle ore 20,00 e assistenza fisioterapica programmata.
È prevista inoltre la presenza del Medico di Struttura ad orari stabiliti ed esposti al pubblico.
Sono previste attività di animazione e socializzazione: uscite sul territorio, feste, ginnastica di gruppo, stimolazione cognitiva di gruppo e individuale, attività di canto, laboratori manuali a tema. Le attività di socializzazione vengono spesso realizzate congiuntamente anche con gli utenti dei Centri Diurni per anziani afferenti alla stessa Azienda.

b) Articolazione dei posti

L'ASP Opus Civium dispone complessivamente di 64 posti residenziali di Casa Residenza Anziani così suddivisi:
- N. 54 posti accreditati per accoglienza residenziale di tipo definitivo e continuativo;
- N. 5 posti accreditati per accoglienza residenziale temporanea di sollievo (riservati a ricoveri temporanei di norma limitati ad una permanenza non superiore ai 30 giorni);
- N. 5 posti a libero mercato per accoglienza residenziale temporanea o definitiva.

È prerogativa della Committenza Istituzionale (Unione dei Comuni Terra di Mezzo e Azienda USL di Reggio Emilia) modificare il numero di posti residenziale accreditati messi a disposizione dell'ASP.

c) Accoglienza residenziale temporanea di sollievo

La CRA può accogliere temporaneamente anziani non autosufficienti anche per "ricoveri di sollievo", di norma non superiore a 30 giorni. Questa tipologia di servizio è rivolta principalmente ad anziani che sono assistiti a domicilio e le cui famiglie, per un periodo limitato, non sono in grado di fornire assistenza o che necessitano di un periodo di convalescenza e/o riabilitazione.

Sono 5 i posti accreditati destinati a questa tipologia di accoglienza.

d) Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia Romagna sono tenute ad ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR n. 564/2000 e s.m.i.), che fissa requisiti e procedure e l'Accreditamento (DGR n. 514/2009 e s.m.i.), nonchè standard qualitativi dei servizi e regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori.
La CRA di ASP Opus Civium è un servizio accreditato definitivamente.
Il sistema di accreditamento richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, sulla gestione unitaria dei servizi.
Gli Enti preposti alla programmazione regionale e locale (Regione, Comuni, Aziende sanitarie) identificano il fabbisogno di servizi di ogni territorio da accreditare.

2. MODALITA' DI ACCESSO ALLA CASA RESIDENZA ANZIANI

In riferimento ai soli posti accreditati sia a carattere definitivo che a carattere temporaneo l'individuazione degli utenti, la loro ammissione ai servizi, il controllo e la valutazione in itinere dei Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.), sono di competenza esclusiva del Servizio Sociale dell'Unione dei Comuni Terra di Mezzo (S.S.T.), l'autorizzazione per l'ingresso in struttura e la gestione della graduatoria d'accesso compete al Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) del Distretto di Reggio Emilia.
La comunicazione dell'ammissione su posto accreditato viene inviata dal S.A.A. al Coordinatore della Casa Residenza Anziani che organizza un colloquio con l'utente, la famiglia o le persone di riferimento per una reciproca conoscenza allo scopo di acquisire tutte le informazioni, sia di carattere socio-sanitario che relative alle abitudini di vita, necessarie per una adeguata presa in carico.
Per l'accesso ai posti privati, il cittadino può presentare domanda direttamente presso l'Ufficio del Coordinatore; la graduatoria è definita tendendo in considerazione la data di arrivo della domanda e i posti letto che si rendono disponibili.
L'anziano e i suoi familiari, anche prima dell'ingresso, possono prendere visione della sistemazione e degli spazi che verranno messi a disposizione.
Il personale della struttura avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte personalizzate ai bisogni e alle aspettative del singolo utente.
Per favorire il più diffuso benessere degli ospiti della struttura residenziale e/o per motivi organizzativi, può essere previsto il trasferimento da una camera ad un'altra.
Al momento dell'ingresso, l'anziano e i suoi familiari saranno accolti dal Coordinatore e/o dal Responsabile delle Attività Assistenziali o da un suo delegato.
In tale occasione verranno fornite tutte le informazioni utili per la convivenza nella CRA.
Al nuovo ospite verranno mostrati i locali ed in particolare la sua stanza e sarà presentato agli altri ospiti ed al personale presente.
Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà presentare i seguenti documenti:
- Documento d'identità in corso di validità;
- Codice fiscale / Tessera sanitaria;
- Certificato d'invalidità;
- Documenti sanitari ed elenco farmaci assunti (scheda sanitaria compilata a cura del Medico Curante);
- Eventuale decreto di nomina tutore o amministratore di sostegno del Tribunale.

- Indicazione della persona cui fare riferimento per ogni eventualità.
Al momento dell'ingresso in struttura viene sottoscritto dall'ospite/familiare referente il contratto di ammissione e consegnata la Carta dei Servizi.
L'Azienda si riserva, in presenza di anziani con gravi problematiche comportamentali o sanitarie, di richiedere la rivalutazione del caso da parte dell'U.V.M., per individuare soluzioni assistenziali adeguate, sia all'interno che all'esterno della propria struttura.

3. SERVIZI OFFERTI NELLA CASA RESIDENZA ANZIANI

Nella struttura è garantita un'assistenza completa e continuativa che si basa sul Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), elaborato dall'équipe socio-sanitaria, nel quale, dopo aver individuato i diversi bisogni della persona, in condivisione con la famiglia, si definiscono gli obiettivi e i relativi interventi socio-sanitari.
Il Coordinatore di Struttura è garante della gestione complessiva della struttura e di alcune funzioni amministrative, ed in particolare dell'indirizzo, coordinamento, verifica dei servizi erogati, concorre alla necessaria continuità del percorso assistenziale della persona, definendo le modalità di integrazione e le interfacce interne al servizio/struttura con i servizi socio-sanitari e sociali del territorio.
Il Servizio di Coordinamento Sanitario è assicurato dal Coordinatore Sanitario, che opera in collaborazione con il Coordinatore di struttura, insieme coordinano l'attività infermieristica e fisioterapica.
L'attività del Coordinatore Sanitario è aggiuntiva agli standard dell'assistenza infermieristica.
Ai Responsabili delle Attività Assistenziali (R.A.A.) compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico degli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.).
Sono il riferimento per tutte le notizie relative alla cura assistenziale degli ospiti e sono le figure a cui rivolgersi per le informazioni di carattere assistenziale.

I servizi offerti all'interno della CRA sono:

• **Servizio Socio Assistenziale:**
gli Operatori Socio Sanitari (di seguito O.S.S.) garantiscono l'assistenza 24 su 24, effettuando, in base alle esigenze degli anziani, attività di cura e igiene personale, vestizione, somministrazione e aiuto nell'assunzione dei pasti, deambulazione, mobilizzazione, attività occupazionali e ricreative. Tali prestazioni vengono svolte nel rispetto dell'individuo, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione con l'obiettivo di mantenere le capacità residue e le autonomie funzionali ancora presenti.

• **Servizio Infermieristico:**
gli Infermieri assicurano tutte attività di assistenza infermieristica di tipo preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo e collaborano con il Medico Responsabile concorrendo all'identificazione dei bisogni di salute nell'ottica di un intervento unitario. Il personale infermieristico è presente tutti i giorni della settimana nelle ore diurne.

• **Servizio Riabilitativo:**
è erogato dal Fisioterapista che si prende cura degli Ospiti programmando interventi mirati, atti alla cura e alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali, utilizzando metodologie adeguate, attraverso programmi individuali e di gruppo ed in attuazione a quanto previsto nei progetti assistenziali individuali. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

• **Servizio Medico:**
l'Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia garantisce all'interno della Casa Residenza Anziani l'assistenza medica di diagnosi e cura, attraverso personale medico che effettua accessi programmati e garantisce tutte le prestazioni del Medico di Medicina Generale.
Il Medico di Struttura è responsabile della funzione di diagnosi e cura per tutti gli anziani ospiti, salvo diversa opzione verso altro Medico di Medicina Generale, e per tutti coloro che fruiscono di un periodo di accoglienza temporanea.
La continuità assistenziale nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi è assicurata dal servizio di Guardia Medica- Continuità assistenziale dell'AUSL di Reggio Emilia.

• **Servizio farmaceutico:**
l'assistenza farmaceutica è assicurata dall'Azienda U.S.L. mediante la fornitura gratuita di farmaci compresi nel prontuario terapeutico provinciale.
L'approvvigionamento e i costi relativi ai farmaci prescritti dal Medico di Struttura su ricetta nominativa non forniti gratuitamente dal SSN e i ticket relativi a prestazioni sanitarie sono a carico dell'ospite/famiglia.

• **Servizio di Animazione:**
le attività di animazione e socializzazione rivestono un ruolo importante all'interno dei servizi, soprattutto per la loro duplice valenza di favorire autonomia e integrazione, nonché per la possibilità che offrono di rinforzare il legame tra la persona anziana ed il contesto sociale di riferimento. L'animatore, presente in struttura per attività programmate, in sinergia con le altre figure professionali del reparto, organizza, sia per gruppi di interesse che per singoli ospiti, attività ricreative, occupazionali e socio riabilitative finalizzate alla socializzazione e al mantenimento delle funzioni cognitive degli utenti.

• **Servizio di Ristorazione:**
il servizio è affidato ad una Ditta specializzata nel settore della ristorazione collettiva che opera nella cucina messa a disposizione dall'Azienda.
I pasti vengono prodotti ponendo la massima attenzione agli aspetti nutrizionali, con riguardo ai gusti ed alla esigenze dietetiche degli anziani. Si garantisce un apporto calorico complessivo adeguato alle necessità degli anziani. Il menù è articolato su 4 settimane e prevede una variazione primaverile, estiva, autunnale ed invernale.
È garantita la possibilità di preparazione e somministrazione di diete speciali personalizzate sulla base di prescrizioni mediche e medico specialistiche
Inoltre vengono proposti menù particolari per le più importanti ricorrenze (Natale, Pasqua, Capodanno, Ferragosto, S. Patrono, ecc.) in occasione delle quali vengono realizzate ricette legate alla tradizione gastronomica locale.

Gli orari dei pasti sono, di norma, i seguenti:
• prima colazione – dalle ore 7,00 alle ore 8,30;
• pranzo – dalle ore 11,30;

• merenda – dalle ore 15,00;
• cena – dalle ore 18,30.

Per le persone allettate o con particolari patologie possono essere previsti orari differenziati nella somministrazione dei pasti.
Oltre la colazione e la merenda pomeridiana, 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.

Importante:

Sulla base di norme igienico-sanitarie ai sensi delle normative nazionali sulla prevenzione dei rischi alimentari finalizzata alla salute dell'anziano, è vietato portare e somministrare in Casa Residenza Anziani alimenti preparati presso il proprio domicilio o altra preparazione non preventivamente autorizzata dal Coordinatore Responsabile.
L'utilizzo di prodotti confezionati e riportanti, a norma di legge, la scadenza del contenuto, va concordato con il Coordinatore Responsabile.

Gli ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di pranzare con i loro familiari previo un tempestivo preavviso alla R.A.A. ed il pagamento del pasto come da tariffario della Ditta che produce i pasti.

• Servizio di parrucchiere, barbiere, podologo:
Il servizio di barbiere/parrucchiere viene erogato settimanalmente da professionisti dedicati. La prestazione (taglio e piega) viene organizzata dalla R.A.A. secondo il bisogno del singolo ospite con un intervento ogni 60 giorni circa, ed il costo è compreso nella retta.
Eventuali prestazioni aggiuntive (colore, permanente) o realizzate con maggior frequenza, nonché i prodotti specifici richiesti dall'utente (es. tinture per capelli, fiale anticaduta, ecc.) sono a carico dello stesso.
Il servizio di podologo viene effettuato da professionisti esterni in relazione alle effettive esigenze degli ospiti.

• Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti:
Per gli ospiti su posto accreditato per ricoveri programmati o visite specialistiche, in base alle condizioni dell'anziano, l'Azienda assicura il trasporto assumendo l'onere economico del servizio di autoambulanza, mentre l'accompagnamento è a carico dei familiari.
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 Medico di Struttura.
In caso di emergenza, l'invio al pronto soccorso si avvale del 118 e avviene sulla base delle indicazioni presenti nello specifico protocollo di struttura, avvisando tempestivamente i familiari di riferimento. L'accompagnamento è assicurato dal personale del 118.

• Servizio di pulizie degli ambienti:
il servizio viene svolto da una Ditta esterna specializzata. Le prestazioni vengono erogate tutti i giorni della settimana, festivi compresi; la cadenza degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura segue specifici standard di servizio. L'ASP garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

• Servizio di guardaroba e lavanderia comprende:
a) lavaggio, stiratura, piccole riparazioni dei capi e l'etichettatura personalizzata del guardaroba personale degli anziani;
b) fornitura e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.) per tutte le strutture. Tali servizi sono affidati a Ditta esterna.

• Servizio di assistenza religiosa:
avviene nel pieno rispetto della libertà di culto della persona ospitata. Per il culto della religione cattolica il servizio è affidato a personale religioso, che assicura le funzioni e l'assistenza spirituale. Per chi professa altre confessioni religiose vi è la possibilità di rivolgersi al Coordinatore di struttura che avrà cura di contattare i rappresentanti/ministri degli altri culti.

• Servizio di volontariato:
sono attive all'interno della struttura organizzazioni di volontariato e singoli volontari che contribuiscono alla realizzazione di iniziative di socializzazione ed allo sviluppo della cultura della solidarietà.

•Visite di familiari ed amici
Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari ed amici possono accedere alla Struttura durante la giornata e se le condizioni di salute degli ospiti lo consentono, sono possibili uscite con i familiari e amici, dandone preventiva comunicazione formale al personale in servizio. Per il rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro degli operatori è necessario che i visitatori si allontanino temporaneamente dalle camere durante gli interventi assistenziali, le visite mediche e le pulizie delle stesse. I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato. In casi di particolare necessità può essere autorizzata la permanenza, per periodi limitati, di familiari anche durante la notte.

• Regole di vita comunitaria
Per il rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente. Durante la somministrazione dei pasti possono sostare nelle sale da pranzo soltanto coloro che aiutano nell'assunzione del vitto. È necessario rivolgersi sempre al personale prima di offrire cibo agli ospiti. È inoltre opportuno che familiari ed amici si astengano da qualunque tipo di intervento assistenziale sull'ospite, rivolgendosi se necessario agli operatori in servizio.
All'interno delle strutture è vietato fumare; è possibile farlo nelle aree esterne.
Per ragioni di carattere sanitario è necessario rivolgersi al personale prima di offrire o accendere sigarette agli ospiti.
È ammesso l'accesso nelle strutture anche ai minori, sotto la responsabilità dei genitori.
Agli ospiti è concessa la possibilità di poter portare all'interno della sua stanza uno o più oggetti di arredo come quadri, cornici, compatibilmente con gli spazi a disposizione, al fine di personalizzare lo spazio personale.

Altre prestazioni

Telefono
Tutti gli ospiti che non dispongono di dispositivi individuali, potranno ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea della struttura, evitando gli orari dei pasti e del riposo.
Qualora l'anziano residente fosse interessato ad effettuare delle telefonate urbane ai propri familiari potrà rivolgersi alla RAA.
In orario notturno le telefonate indirizzate al centralino saranno inoltrate automaticamente al personale in servizio.

Posta
Su richiesta dei familiari la corrispondenza indirizzata agli ospiti viene conservata presso la struttura che è disponibile per il ritiro negli orari di apertura al pubblico.
ASP non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e lettura della posta da parte dei familiari.

Dimissioni
- Dimissioni volontarie dell'ospite: l'ospite direttamente, o tramite il familiare, può decidere di essere dimesso in qualsiasi momento. Dopo averne data comunicazione verbale al Coordinatore, dovrà formalizzare la comunicazione almeno dieci giorni prima della data di dimissione.
- Dimissioni disposte dall'Azienda: le dimissioni possono essere disposte, con preavviso, anche dall'Azienda, a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni di incompatibilità per la permanenza in struttura. Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia e con i Servizi Sociali Territoriali (S.S.T) di riferimento.
- Scadenza dei termini previsti per gli anziani con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione la struttura restituirà tutti i documenti dell'anziano in originale (carta d'identità, tesserino sanitario, ecc.)

Decesso
In caso di decesso la Struttura avvisa immediatamente i familiari, ai quali competono tutte le pratiche, anche economiche, relative alle onoranze funebri.
Il personale della struttura offre ai familiari delle persone ospiti decedute un supporto di sostegno al lutto.
All'interno del parco della Casa Residenza Anziani è presente la camera mortuaria.

Retta di ospitalità
Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali e sanitarie, i farmaci e i parafarmaci compresi nel Prontuario Terapeutico Provinciale, i presidi per l'incontinenza, l'assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, biancheria da camera, lavanderia.
Sono esclusi dalla retta e a carico dell'ospite: la dotazione di biancheria personale, i tickets, le spese personali per prestazioni diverse da quelle garantite dalla struttura, i soggiorni e i viaggi esterni alla struttura.
La struttura non è da ritenersi responsabile in presenza di smarrimento di protesi acustiche o dentarie, causato da comportamenti o azioni autonome riconducibili all'anziano medesimo.
Al momento della domanda di ammissione, l'ospite (o chi per esso) dovrà sottoscrivere l'impegno economico per il pagamento della retta; la fattura mensile sarà intestata all'ospite.
Il mancato pagamento della retta può comportare la dimissione dell'ospite dalla struttura.

In caso di mantenimento del posto letto (conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o comunque ad assenze programmate) verrà previsto il versamento di una quota della retta a carico degli ospiti pari al 45% della retta giornaliera.
La disciplina e la determinazione delle rette a carico degli utenti accolti su posti accreditati è fissata all'interno del Contratto di Servizio per l'Accreditamento, mentre per l'accoglienza su posti autorizzati l'importo viene determinato dal Consiglio di Amministrazione.
La retta deve essere pagata mensilmente, in soluzione unica posticipata.
L'Ente provvede mensilmente a recapitare al domicilio degli utenti, o dei familiari sottoscrittori del contratto d'ammissione, possibilmente tramite posta elettronica, la fattura mensile e il bollettino MAV bancario o comunicazioni di addebito se è attiva la domiciliazione tramite S.D.D.
Il pagamento può avvenire tramite:

- Mandato SDD (Sepa Direct Debit): servizio di addebito diretto sul conto corrente bancario. Il modulo di addebito sul conto è compilabile al momento della stipula del contratto e comunque reperibile presso gli uffici amministrativi e va consegnato, debitamente compilato e sottoscritto, presso gli uffici amministrativi. Il modello SDD può essere intestato all'ospite al quale viene emessa la fattura o comunque al cointestatario del conto corrente.
- MAV: alla fattura viene allegato un bollettino MAV precompilato in cui è indicato il mese di riferimento, l'importo da pagare e la relativa scadenza. Per pagare occorre recarsi presso qualsiasi sportello bancario (non postale) portando con sé il bollettino e versando la relativa quota. E' possibile con il MAV pagare anche tramite home banking, inserendo, nell'apposita sezione, il codice identificativo presente sul bollettino.

La fattura va pagata entro la scadenza indicata sulla fattura stessa e comunque entro la fine del mese successivo a quello di competenza.
L'ammissione dell'ospite deve essere effettuata nella data concordata e il pagamento della retta decorre da tale giorno, indipendentemente dall'effettivo ingresso in struttura e comunque fino a quando il posto è tenuto a disposizione dell'ospite.
Nel caso di dimissioni volontarie o trasferimento ad altra struttura, l'Amministrazione deve essere avvisata, per iscritto, con almeno 10 giorni di anticipo.
In caso di mancato preavviso la retta sarà comunque dovuta.
Entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, ASP Opus Civium rilascia l'attestazione delle spese per l'assistenza specifica sostenute dall'utente sulla base delle giornate di presenza e dell'effettivo pagamento, da utilizzare ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente.
Gli interessati possono richiedere l'apposita attestazione presso gli Uffici Amministrativi.

4. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE E ASCOLTO

4.1 Ruolo dei familiari, trasparenza, informazione, partecipazione.

Viene attribuita molta importanza alla collaborazione tra operatori e familiari nel determinare la qualità della relazione di cura e quindi il benessere dell'ospite. L'Azienda intende costruire progressivamente un saldo rapporto di fiducia basato sulla trasparenza, sull'informazione e sulla condivisione con i parenti delle decisioni assistenziali che riguardano i congiunti. Intende inoltre promuovere la partecipazione dei familiari alla vita complessiva delle strutture, incentivando la

loro presenza attiva e coinvolgendoli nell'analisi delle criticità e nella definizione di azioni di miglioramento.
A tal proposito è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di ASP il Regolamento di Funzionamento del Comitato Familiari.
Vengono effettuati incontri con cadenza annuale per favorire il coinvolgimento dell'utenza e dei familiari anche ai fini del miglioramento della qualità dei servizi.
In occasione dell'elaborazione e della verifica del PAI, il famigliare è coinvolto ed invitato a partecipare.
Sono inoltre previsti incontri individuali con i familiari, sia su richiesta degli stessi, che da parte del Coordinatore e/o delle Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA) per il necessario confronto e la condivisione del percorso assistenziale in atto.

4.2 Modalità di presentazione delle segnalazioni
Le segnalazioni per reclami e/o suggerimenti possono essere presentate di persona, per telefono, via fax, per posta ordinaria o elettronica, oppure inserendo la scheda (allegato n. 1) nell'apposita cassetta posta davanti all'Ufficio della RAA al piano terra della CRA.
Le istanze ricevono una risposta di norma entro 30 giorni dal loro ricevimento.

5. DIRITTI DEI FRUITORI DEL SERVIZIO E DEI LORO FAMILIARI

I diritti dei fruitori del Servizio di Casa Residenza per Anziani e dei loro familiari sono i seguenti:
• Ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali di dignità della persona e di garanzia di riservatezza (secondo quanto previsto dal D.Lgs 196/2003 in materia di Privacy).
• Ricevere le prestazioni indicate nella presente Carta dei Servizi;
• Ottenere informazioni dalle figure preposte sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lei/lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e con modalità rispettosa;
• Gli ospiti possono ricevere visite nel rispetto degli orari di struttura;
• Le strutture garantiscono nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa entrata ed uscita dalla struttura; la struttura non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale. Nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale ed a garanzia della loro sicurezza, saranno tuttavia poste in essere opportune misure di tutela e controllo.
• Portare nella propria stanza suppellettili personali nel rispetto delle regole di convivenza
• Ottenere, in caso di decesso, le scelte funerarie espresse al momento del decesso.
• Nell'intento di assicurare il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente, si dà la possibilità di praticare la religione prescelta e farsi assistere dal Ministro del Culto.
• Mantenere la disponibilità del posto in caso di ricovero ospedaliero, secondo le modalità previste nel Contratto di ammissione alla Casa Residenza Anziani;
• Accesso agli atti, come disciplinato dalla Legge 241/90 e s.m.i..

6. DOVERI DEI FRUITORI DEL SERVIZIO E DEI LORO FAMILIARI

I doveri dei fruitori del Servizio di Casa Residenza per Anziani e dei loro familiari sono i seguenti:
• Rispettare le norme di sicurezza;
• Rispettare il Piano Assistenziale definito dal Servizio;
• Rispettare le regole di vita comunitaria e di convivenza;

• Evitare di arrecare disturbo e disagio agli altri ospiti;
• Non danneggiare mobili, attrezzature e suppellettili in modo volontario;
• Non arrecare modifiche a strutture, arredi e attrezzature se non preventivamente autorizzate dal responsabile di struttura;
• Disporre di proprio corredo personale secondo quanto previsto al momento dell'ingresso;
• Corrispondere la retta alle scadenze fissate e secondo quanto previsto nel contratto di ammissione sottoscritto;
• Tenere conto dei diritti degli altri ospiti nell'utilizzo di apparecchi televisivi, radiofonici etc.;
• Tenere conto dei diritti degli altri ospiti nell'utilizzo di spazi e attrezzature comuni;
• Rispettare il divieto di fumo o fumare solo nelle aree esterne dedicate;
• Rivolgersi con modalità rispettose al personale;
• Rispettare il diritto di riservatezza e Privacy degli altri fruitori dei servizi.

7. NORMA CONCLUSIVA

L'ASP Opus Civium si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla Committenza istituzionale, ai sensi della normativa vigente.

8. INDICATORI SULLA QUALITA' EROGATA E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI UTENTI

L'ASP effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso la raccolta e l'analisi di una serie di indicatori relativi alle attività Socio – Assistenziali e Sanitarie. Il confronto storico dei risultati consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita da ospiti e familiari. La rilevazione si svolge annualmente attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio.

FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MODALITA' DI RILEVAZIONE	VALORI
Valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni degli ospiti	Presenza della scheda di valutazione multidimensionale e della cartella socio sanitaria	Compilazione scheda e aggiornamento	Compilazione entro di norma 15 giorni dal momento dell'ingresso, aggiornamento ogni 6 mesi e ogni volta vi sia un cambiamento significativo
Stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	Predisposizione di un P.A.I. e suo aggiornamento Condivisione P.A.I. con familiari	Verifica e aggiornamento del P.A.I. % aggiornamento P.A.I. condivisi con familiari sul totale	ogni 6 mesi almeno il 90%

Adeguata presenza del personale di assistenza e sanitario	Rispetto ai parametri minimi previsti dalle normative regionali	Scheda di turnazione del personale	Compilazione scheda mensile
Adeguatezza dei servizi alberghieri	Ristorazione: varietà menù Servizi di lavanderia	Numero cambio menù stagionali Numero cambi biancheria piana	N.ro 4 cambi menù stagionali nell'anno Almeno ogni settimana
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 formali presentati	Tenuta di un registro delle segnalazioni e dei reclami	Verifica e del numero delle segnalazioni e dei reclami e analisi degli stessi	Verifica annuale
Svolgimento di una indagine di gradimento del servizio erogato	Somministrazione del questionario di valutazione	Raccolta questionari e analisi esiti	Annuale
Attività programmate di animazione	Presenza in struttura di un programma scritto con attività dettagliate	Numero eventi di animazione	Almeno n. 4 eventi di animazione all'anno
Gestione ospiti con lesioni cutanee	Applicazione di protocolli per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee	Rilevazione delle lesioni e del numero di ospiti trattati	Semestrale
Monitoraggio del numero di ricoveri ospedalieri	Tenuta di un registro dei ricoveri ospedalieri	Report con numero di utenti ricoverati e numero ricoveri sul totale utenti	Annuale
Adeguatezza dell'assistenza di base	Bagno	Tempistica di effettuazione	di norma ogni 7 giorni

Allegato 1

Modulo per reclami e suggerimenti

L'Azienda Servizi alla Persona Opus Civium promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare reclami e/o suggerimenti e osservazioni.
Tutti i moduli compilati saranno trasmessi al Coordinatore Responsabile del Servizio interessato e che verranno tenuti in considerazione per il miglioramento del servizio. Ai reclami verrà data una risposta scritta entro 30 giorni.

Nome e cognome

_____

Via _____ **n.** _____

CAP _____ **Città** _____ **prov.** _____

tel. _____ **fax** _____

e-mail _____

data _____ **firma** _____

(si prega di barrare la casella)

( ) il mio reclamo

( ) il mio suggerimento/proposta

OGGETTO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Il modulo può essere inoltrato:

Tramite inserimento nell'apposita Cassetta presente davanti all'Ufficio RAA

Tramite posta ordinaria al seguente indirizzo:
ASP Opus Civium – Via della Conciliazione, 10 – 42024 Castelnovo di Sotto (RE)

Tramite e-mail:
m.brozzi@asp-opuscivium.it

NOTE

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003:
"II trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione.
Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. Il Responsabile del trattamento è il Direttore Generale."

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

Ricevuta dall'Ufficio _____in data _____ prot. N. _____

ALLEGATO 2 – TARIFFE APPLICATE

In base alle Delibere Regionali di remunerazione del servizio e al Contratto di Servizio con l'Azienda USL e l'Unione Terra di Mezzo le tariffe attualmente applicate, come da Piano Tariffario approvato annualmente dal Consiglio di Amministrazione, sono:

TIPOLOGIA RETTA	IMPORTO
Retta su posto accreditato	€ 50,05
Retta su posto autorizzato	€ 65,00
Retta posto sollievo primi 30 gg	€ 26,50
Retta posto sollievo dal 31° giorno	€ 50,05
Mantenimento posto accreditato (in caso assenza)	€ 22,52
Mantenimento posto autorizzato (in caso assenza)	€ 29,25
Mantenimento posto sollievo primi 30 gg (in caso assenza)	€ 13,28

Le suddette tariffe possono subire variazioni a seguito di apposite Deliberazioni da parte degli organi competenti. In tal caso la comunicazione agli ospiti e ai loro famigliari dovrà essere preventiva.