



A.S.P. VALLONI MARECCHIA

Allegato A deliberazione n... del .....

*CASA VALLONI*  
*Casa Residenza per Anziani*

*Carta dei Servizi*



# Carta dei Servizi

## Indice generale

### Premessa

#### Parte I

#### *Principi fondamentali riferiti al servizio*

1.	Recepimento delle premesse	pag.	4
2.	Ambito di applicazione, principi, scopi	pag.	4

#### Parte II

#### *Standards qualitativi generali e specifici*

3.	Prestazioni	pag.	5
4.	Orari di apertura al pubblico	pag.	6
5.	Attività assistenziali e sanitarie erogate	pag.	6
6.	Organizzazione dei servizi, organi istituzionali e referenti interni	pag.	7
7.	Descrizione del Servizio	pag.	7
7.1	Sede	pag.	7
7.2	Caratteristiche strutturali	pag.	8
7.3	Caratteristiche del Servizio	pag.	9
7.4	Ruolo e coinvolgimento dei familiari	pag.	10
7.5	I servizi socio-assistenziali e sanitari	pag.	11
7.6	I servizi Alberghieri	pag.	12
8.	<i>Standards</i> qualitativi specifici	pag.	13

#### Parte III

#### *Accesso, adempimenti e soggiorno*

9.	Ammissione al servizio	pag.	14
10.	Adempimenti per l'ingresso	pag.	14
11.	Accoglimento dell'anziano	pag.	15
12.	Fruizione della struttura e regolamentazione delle uscite dalla stessa	pag.	15
13.	Dimissioni dalla Casa Residenza	pag.	15

#### Parte IV

#### *Diritti e doveri dell'ospite*

14.	Diritti e doveri dell'anziano ospite	pag.	15
15.	Norme generali di comportamento per gli anziani, familiari, referenti legalipag.	17	
16.	Rette di ricovero. Modalità di pagamento e di Recupero	pag.	17
17.	Deducibilità fiscale delle rette di ricovero	pag.	18
18.	Custodia di valori	pag.	18
19.	Onoranze funebri ed adempimenti collegati	pag.	18

#### Parte V

#### *Reclami, ricorsi, rimborsi*

20.	Reclami e ricorsi	pag.	19
21.	Tutela dell'utenza	pag.	19

#### Parte VI

#### *Solidarietà e partecipazione*

22.	Partecipazione esterna	pag.	20
23.	Attività di volontariato	pag.	20
24.	Decorrenza	pag.	20
Allegato 1	Modulo Reclami e Suggerimenti	pag.	21
Allegato 2	Funzionigramma Casa Residenza per Anziani	pag.	22

# «A.S.P. Valloni Marecchia»

## Carta dei Servizi

### Premesso

- 1) che in data 1° Aprile 2016, con Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 433/2016, è stata costituita l'A.S.P. "VALLONI MARECCHIA" a seguito dell'unificazione delle A.S.P. "CASA VALLONI" e A.S.P. "VALLE DEL MARECCHIA", con sede Legale Amministrativa in Rimini Via Di Mezzo, 1 retta nella forma di Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.), dotata di personalità giuridica pubblica.  
L'A.S.P. "Casa Valloni" era stata costituita nel 2008 dalla trasformazione delle II.PP.AA.BB. «"Istituto Valloni" e "Casa dei Tigli"» di Rimini (RN);  
L'A.S.P. "Valle del Marecchia" era stata costituita nel 2008 dalla trasformazione delle II.PP.AA.BB. "Casa Protetta Suor Angela Molari" di Santarcangelo di Romagna e "Ente Ricovero Vecchi" di Verucchio.
- 2) che l'A.S.P. attiva la presente Carta dei servizi sulla base delle vigenti disposizioni di cui:
  - alla normativa nazionale e regionale;
  - allo statuto;
  - ai propri regolamenti interni;
- 3) che l'« A.S.P. Valloni Marecchia» è regolata dalle vigenti norme statali, regionali e dello statuto organico, approvato con Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n.434 del 29.03.2016;
- 4) che dal 1 agosto 2017 entrambe le Case Residenza per Anziani dell'A.S.P., sono state accreditate con provvedimento di Accreditamento Definitivo, ai sensi della DGR n.514 del 20 aprile 2009 della Regione Emilia Romagna e successive modificazioni e integrazioni;
- 5) che come previsto dal vigente Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Rimini, i Comuni del Distretto e l'A.U.S.L. ai sensi della DGR n.514/2009 e s.m.i., l'A.S.P. si impegna ad un utilizzo dinamico della Carta dei Servizi, descrivendo i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati, le caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni, i diritti e doveri degli utenti e delle loro famiglie;
- 6) che le ragioni dell'adozione della presente Carta dei servizi sono da individuarsi, oltre che nelle norme sopracitate di fonte nazionale e regionale, nella volontà dell'A.S.P., di trasformare in azioni concrete l'assunzione di obbligazioni a favore della propria utenza;
- 7) che l'A.S.P. si impegna alla tutela della riservatezza dei dati in proprio possesso sulle generalità dell'utenza e sull'andamento dei relativi rapporti, ai sensi della L. 675/1996 e 196/2003 s.i.;
- 8) che con la Carta dei servizi s'intende individuare le responsabilità dell' A.S.P. ed i relativi obblighi e risultati a favore dell'utenza in particolare e della collettività in generale, favorendo il coinvolgimento dei propri utenti e relativi parenti nonché l'educazione della cittadinanza alla partecipazione, attraverso modalità innovative capaci di orientare le azioni dell' A.S.P. al consenso sugli sforzi profusi per il miglioramento complessivo del servizio;
- 9) che è compito dell' A.S.P. adattare gli *standards* qualitativi specifici, nel seguito indicati, ai mutamenti della propria realtà territoriale di riferimento e dei cambiamenti socio-demografici e degli stili di vita;

## Parte I

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1. *Recepimento delle premesse*

Le sopracitate premesse rappresentano, a tutti gli effetti, parte integrante ed inscindibile, della presente Carta dei servizi.

#### 2. *Ambito di applicazione, principi, scopi e cenni storici*

2.1 l'ambito di applicazione della Carta dei servizi, come da articolo 5 dello statuto, è quello dell'organizzazione ed erogazione dei servizi di Casa Residenza per Anziani che fanno capo all'A.S.P.:

- Casa Residenza per Anziani di Rimini (65 posti)
- Casa Residenza per Anziani di Verucchio (30 posti)

Dal 1 agosto 2017 entrambe le Case Residenza per Anziani, sono state accreditate con provvedimento di Accreditamento Definitivo, ai sensi della DGR n.514 del 20 aprile 2009 della Regione Emilia Romagna e successive modificazioni e integrazioni.

2.2 Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio sopracitato, i principi fondamentali da assumersi per l'erogazione del servizio sono :

- **continuità del servizio**, in quanto trattandosi di prestazioni di servizi essenziali ai bisogni umani, gli utilizzatori detengono un diritto all'uso del servizio senza interruzioni e l' A.S.P. è tenuta ad organizzare l'erogazione del servizio in modo da rispettare tali vincoli. Tale principio deve essere conciliato con il rispetto del diritto di sciopero riconosciuto al personale dei soggetti gestori *ex* L. 146/1990 e s.i.;
- **uguaglianza**, che implica oltre alla neutralità di tutte le differenze fra gli utenti di cui al proprio territorio di competenza, anche la possibilità di uguaglianza nell'accesso al servizio da parte degli stessi, nel rispetto delle leggi;
- **efficacia**, in termini di soddisfazione dei volumi del servizio fruito in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso adeguati *standards* tecnici (intesi come rendimento migliore per unità di mezzo impiegata) ed economici (intesi come minor costo sociale per unità di servizio prodotta);
- **efficienza**, tale da superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio;
- **trasparenza**, nell'applicazione delle condizioni di fruizione del servizio dei relativi prezzi e tariffe delle varie prestazioni;
- **partecipazione** dell'utente nelle diverse fasi del servizio, favorendone l'accessibilità e migliorando le capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza da parte del soggetto gestore;
- **valutazione** del livello di servizio percepito dall'utenza e delle «azioni di aiuto» intraprese dall' A.S.P. per la progressiva ottimizzazione del servizio stesso;
- **adattabilità** per la quale il servizio si deve evolvere seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonché dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari a produrli.

2.3 Lo scopo della Carta dei servizi è anche quello di accrescere la qualità del servizio in esame e renderlo progressivamente maggiormente rispondente ai bisogni dell'utenza, in aderenza a quanto indicato dalla normativa di riferimento vigente, DPCM 27/1/1994, D.Lgs n. 288 del 1999, Legge 244 del 2007, Legge 27 del 2012, e DGR 514/2009 s.m.i., favorendo l'apertura della gestione alla concertazione da esercitarsi con l'utenza, il personale e le loro organizzazioni rappresentative.

2.4 La *mission* che caratterizza il servizio Casa residenza per anziani può essere identificata nella realizzazione di una struttura che si qualifica per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, ma soprattutto che basa tutto il suo operato sull'importanza delle *relazioni umane* fra operatori e anziani e familiari e fra gli operatori

stessi.

Il *buon clima* che si costruisce con l'attenzione al mantenimento delle buone relazioni è il valore primario che si persegue in tutte le attività assistenziali per offrire un servizio nel quale l'anziano si senta *accolto e protetto*.

Obiettivi primari per gli operatori nello svolgimento delle attività quotidiane sono trasmettere il *calore umano*, la *passione - motivazione* per il loro lavoro e creare un ambiente lavorativo *sereno*, aspetti che unitamente alle competenze professionali permettono di realizzare una qualità di servizio che favorisce il *ben-essere* della persona.

Congiuntamente allo svolgimento delle pratiche assistenziali gli operatori sono attenti all'ascolto e alla comprensione degli stati d'animo, sofferenze emotive e fisiche degli anziani e familiari, avendo presente la necessità di dare risposte individuali immediate, porre costantemente attenzione ai piccoli particolari e adottare le molteplici strategie attuabili nell'ambito della competenza e conoscenza professionale propria.

- 2.5 La Casa Residenza garantisce l'attività di cura ed il benessere psico-fisico di ogni anziano definendo in *equipe multi professionale*, in condivisione con l'anziano e i suoi familiari, la personalizzazione di tutti gli interventi. Si sottolinea l'importanza del *lavoro in equipe*, per attuare tutti gli strumenti e le metodologie attraverso i quali le diverse figure professionali operano modulando il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividendo gli obiettivi ed individuando comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari.

## Parte II

### STANDARDS QUALITATIVI GENERALI E SPECIFICI

#### 3. Prestazioni

- 3.1 L'A.S.P. garantisce agli anziani ospiti un livello di assistenza alla persona adeguato alle necessità individuali tramite interventi personalizzati, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personali, così come previsto dal proprio Modello di Servizio, dai «regolamenti interni» e dalla presente «Carta dei servizi».
- 3.2 In particolare, assicura l'assistenza sanitaria di base e specialistica, nonché trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia, secondo i livelli quantitativi e qualitativi previsti dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Rimini, i Comuni del Distretto e l'A.U.S.L., nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente. Realizza attività di animazione, occupazionali e ricreativo - culturali, favorendo altresì la partecipazione degli anziani alle iniziative promosse nel territorio di riferimento.
- 3.3 L'A.S.P. intende realizzare il suo servizio nella più stretta collaborazione e con il pieno coinvolgimento dei familiari e degli Amministratori di Sostegno, instaurando un rapporto regolare e continuativo. A tale scopo è prevista la partecipazione degli anziani e dei familiari alle riunioni periodiche per la stesura del Piano Assistenziale Personalizzato, organizzate con regolarità per garantirne la stesura con frequenza minima semestrale per ogni anziano ed ogni qual volta si manifesti una specifica necessità che richiede la revisione del Piano.
- 3.4 All'*equipe multiprofessionale* composta da Coordinatore Responsabile di Struttura, Medico, Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.), Infermiere, Fisioterapista, Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.), Operatore Socio Sanitario (O.S.S.) e Animatore, in collaborazione con la famiglia, è affidato in particolare il compito:
- della regolare stesura e realizzazione del Piano Assistenziale Personalizzato (PAI) per ogni ospite e del Piano di Lavoro Individuale (PLI);
  - della prevenzione e del recupero del decadimento psico-fisico e relazionale, dell'isolamento, della perdita di interessi;
  - della incentivazione di attività occupazionali, ricreative, culturali, occasioni di relazione, di aggregazione sociale e di comunicazione col territorio.

- 3.5 L'assistenza religiosa è assicurata all'interno dei servizi residenziali, mediante accordi con le Autorità religiose locali, nel pieno rispetto del credo di ogni anziano ospite.
- 3.6 L'A.S.P. favorisce l'apporto del volontariato ed il suo coordinato utilizzo, quale arricchimento ed integrazione delle attività organizzate a favore degli ospiti.

#### 4. *Orari di apertura al pubblico*

L'accesso alla struttura di norma è consentito dalle ore 8.00 alle ore 20.00, nel rispetto del normale svolgimento delle attività sanitarie ed assistenziali e del riposo degli anziani. Orari diversi possono essere concordati con il Coordinatore Responsabile in relazione alle specifiche esigenze di ogni anziano.

#### 5. *Attività assistenziali e sanitarie erogate*

- 5.1 La Casa Residenza, nel rispetto della DGR 514/2009 s.m.i e del vigente Contratto di Servizio di Accreditamento Definitivo, fornisce le seguenti prestazioni:
- assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto secondo appropriate tabelle dietetiche, biancheria da camera, servizio di lavanderia e guardaroba, manutenzione, disbrigo pratiche amministrative;
  - assistenza tutelare diurna e notturna: aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana, cure estetiche con servizio di barbiere/parrucchiere e podologo/pedicure, trasporto verso presidi sanitari ed altri servizi pubblici;
  - assistenza infermieristica, assistenza medica di diagnosi e cura, assistenza riabilitativa secondo la normativa nazionale e regionale, accesso ai servizi specialistici e ospedalieri dell'A.USL e/o privati convenzionati;
  - approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti para-farmaceutici necessari;
  - attività di animazione e ricreativo - culturali;
  - consulenza psicologica programmata e al bisogno, per il supporto emotivo, psicologico e relazionale degli anziani e familiari.
- 5.2 Le prestazioni relative al servizio socio assistenziale e sanitario sono fornite con personale dipendente dell'A.S.P., professionalmente qualificato ed in possesso dei requisiti previsti dalla normativa. Sono predisposti turni di lavoro che garantiscono la presenza degli operatori nel rispetto del rapporto operatore/anziano, definito dai parametri assistenziali previsti dalla normativa regionale e dal vigente Contratto di Servizio tra A.S.P. Valloni Marecchia e il Comune di Rimini, Azienda U.S.L. della Romagna Distretto di Rimini, detti parametri sono calcolati in base alla valutazione dei bisogni degli anziani (*case-mix*) e vengono aggiornati a cadenza minima annuale.

Le prestazioni alberghiere, servizio di accoglienza-portineria, guardaroba, cucina, manutenzione, vengono fornite con personale dipendente o in rapporto convenzionato.

Compete al medico operante nella Casa Residenza la responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e ricoveri ospedalieri.

- 5.3 La remunerazione del servizio viene garantita da:
- una quota giornaliera a carico dell'anziano (retta) che viene di norma definita annualmente sulla base delle determinazioni del Comitato di Distretto e opportunamente notificata, diversificata per i ricoveri a carattere indeterminato e quelli di accoglienza temporanea di sollievo; la retta a carico degli utenti può essere posta in tutto o in parte a carico dei Comuni, qualora sussistano le condizioni per l'integrazione della stessa, secondo quanto previsto dai vigenti regolamenti comunali;
  - una quota giornaliera a carico del Fondo Regionale della Non Autosufficienza, determinata annualmente sulla base degli elementi del sistema di remunerazione regionale, diversificata per i ricoveri a carattere indeterminato e quelli di accoglienza temporanea di sollievo;

- il rimborso da parte dell'A.U.S.L. delle prestazioni sanitarie a carico del Bilancio dell'A.U.S.L. (Fondo Sanitario Regionale).

## **6. Organizzazione dei Servizi, organi istituzionali e referenti interni**

6.1 L'A.S.P. è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci fuori dal proprio seno, composto da tre membri. L'Assemblea dei Soci è l'organo di indirizzo e di vigilanza sull'attività dell'A.S.P., è composta dal Sindaco di ciascuno dei Comuni di Rimini, Comune di Bellaria-Igea Marina, Unione dei Comuni Valmarecchia o da loro delegati. Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno, a maggioranza, un Presidente ed un Vice Presidente. Il Vice Presidente collabora con il Presidente e lo sostituisce, ad ogni effetto, in caso di sua assenza o impedimento temporanei.

L'A.S.P. opera, mediante l'intervento dei propri amministratori ed operatori, per favorire il positivo coinvolgimento di tutto il personale, dipendente o convenzionato nel proseguimento degli obiettivi e nella realizzazione dei programmi stabiliti e per garantire una corretta informazione, all'interno ed all'esterno della struttura, sul proprio funzionamento.

6.2 Ai sensi del vigente statuto dell'A.S.P. alle figure preposte alla responsabilità delle aree e/o servizi spetta rispettivamente, in conformità alle direttive generali stabilite dal Consiglio di Amministrazione, la gestione delle attività e delle risorse (umane, patrimoniali, finanziarie, ecc.) proprie di ciascuna area e/o servizio e la responsabilità dei relativi risultati così come pianificati nel bilancio annuale di previsione. Tali competenze comprendono l'adozione degli atti a rilevanza esterna, indicati nei regolamenti interni.

6.3 L'A.S.P. ha una struttura organizzativa composta da tre Settori, con a capo i rispettivi responsabili:

Settore Affari Generali e Patrimonio;

Settore finanziario;

Settore Servizi alla Persona;

L'organizzazione dei servizi è improntata a criteri di economicità di gestione, di responsabilità, di efficacia, di efficienza e di trasparenza.

6.4 La Sede Amministrativa dell'A.S.P. Valloni Marecchia è a Rimini in Via Di Mezzo, Tutte le attività amministrative e finanziarie, relative alle due Case Residenza, compreso riscossione rette e quote FRNA, rilascio delle certificazioni e dichiarazioni richieste da utenti e familiari, vengono svolte presso la Sede Amministrativa, che ha i seguenti recapiti:

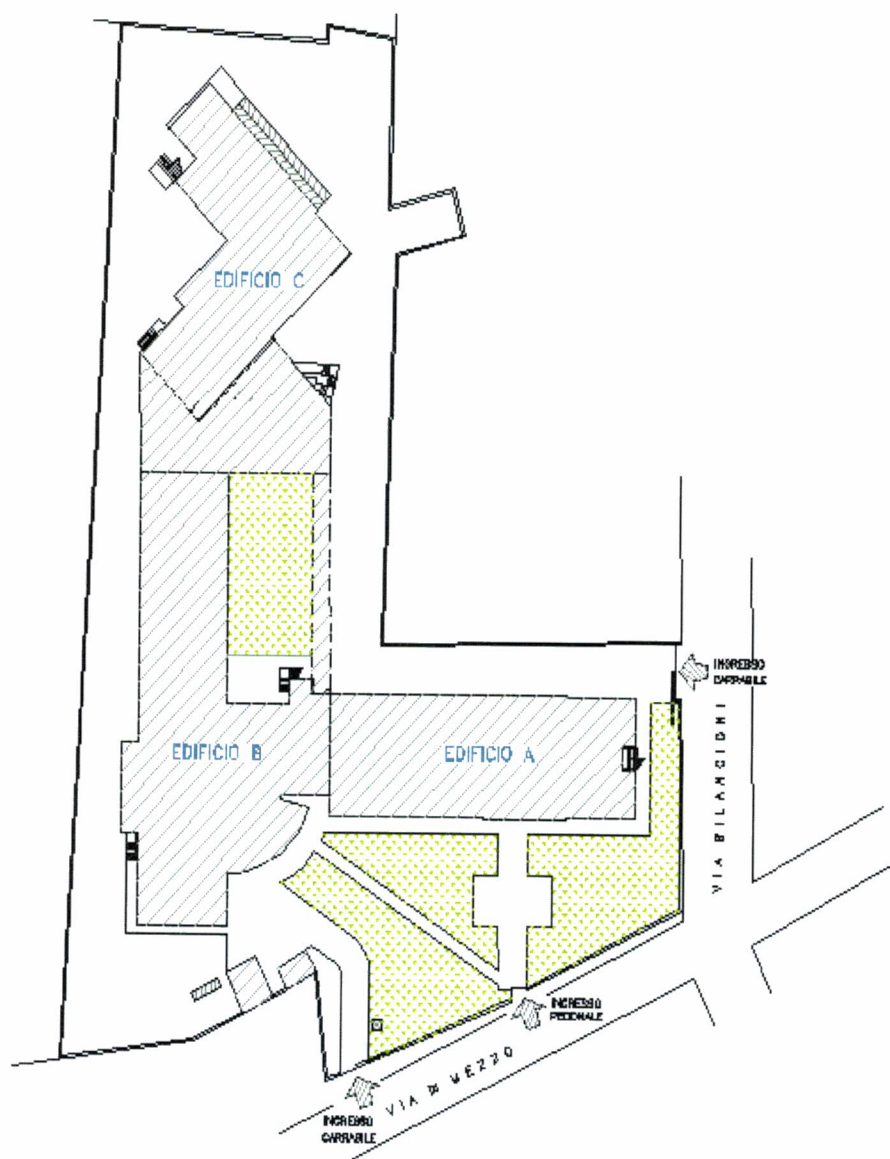
- posta A.S.P. "Valloni Marecchia", Via di Mezzo, n. 1 47921 Rimini
- Telefono: 0541-367811 (reception)
- Fax: 0541- 367854 (uffici amministrativi)
- E-mail [info@aspvallonimarecchia.it](mailto:info@aspvallonimarecchia.it)
- Sito Internet [www.aspvallonimarecchia.it](http://www.aspvallonimarecchia.it)
- PEC: infoaspcasavalloni@registerpec.it

## **7. Descrizione del Servizio**

### **7.1 Sede**

La Sede dei Servizi per Anziani dell'A.S.P. Valloni Marecchia e degli Uffici Amministrativi è a Rimini in Via Di Mezzo, 1 ed è formata da tre edifici, di seguito indicati.

## Planimetria



### 7.2 Caratteristiche strutturali

La Casa Residenza per Anziani Valloni 1 è ubicata all'edificio "C", tutto l'edificio sotto il profilo acustico è isolato dai rumori circostanti da un adeguato spazio verde ad uso degli anziani ospiti, loro familiari e visitatori.

La struttura è raggiungibile con i mezzi pubblici, non è dotata di parcheggio interno, ma nella zona circostante ci sono molti spazi per il parcheggio.

L'ingresso pedonale è in via Di Mezzo n. 1, e permette di accedere all'ingresso principale dell'A.S.P. (reception).

La sede ha due accessi carrabili: via Bilancioni n. 33 e via Di Mezzo n. 1, questi ultimi sono riservati ai mezzi di soccorso ed ai mezzi per le forniture di servizi, ai famigliari è possibile accedere con il proprio mezzo senza sostare, per prendere l'anziano o riaccompagnarlo all'esterno della struttura per visite o rientri in famiglia.

Gli edifici del complesso di via Di Mezzo sono adibiti ai seguenti ambienti:

**Edificio "A" piano terra:** cucina, magazzini, uffici amministrativi dell'A.S.P.;



**Edificio "B" piano terra:** *reception*, ufficio del Coordinatore Responsabile della CRA Valloni 1, Uffici della Cooperativa Elleuno, *bar* e locale magazzino, guardaroba, spogliatoi e Cappella per il culto religioso;

I piani superiori degli Edifici "A" e "B" accolgono i servizi di Casa Residenza 2 e Centro Diurno gestiti dalla Cooperativa Elleuno.

### **Edificio "C" Casa Residenza per Anziani 1**

**piano interrato :** magazzini, camera mortuaria e annessi, locali per impianti tecnologici;

**piano terra:** ambulatorio Medico CRA1, sala ricreativa "*Sala Rossa*", sala ricreativa "*Sala Gialla*" bagni, palestra, deposito prodotti farmaceutici, locale tecnico, spogliatoi;

**primo piano: (nucleo 1)** sala da pranzo- soggiorno comune, bagno attrezzato, guardiola e locali di servizio, terrazzo comune, 22 posti articolati in 10 stanze da letto - di cui 8 doppie e 2 triple- tutte dotate di servizi e terrazzino;

**secondo piano: (nucleo 2)** sala da pranzo- soggiorno, bagno attrezzato, guardiola e locali di servizio, terrazzo comune, 22 posti articolati in 11 stanze da letto -di cui 1 singola, 8 doppie e 2 triple- tutte dotate di servizi e terrazzino;

**terzo piano: (nucleo 3)** sala da pranzo- soggiorno, bagno attrezzato, guardiola e locali di servizio, terrazzo, 21 posti articolati in 10 stanze da letto -di cui 1 singola, 7 doppie e 2 triple- tutte dotate di servizi e terrazzino.

Tutte le camere e gli ambienti della struttura sono climatizzati e dotati di arredi funzionali ed adeguati alle esigenze degli anziani ospiti in condizione di non autosufficienza.

Presso la *reception* viene garantita la disponibilità di giornali e quotidiani.

### **7.3 Caratteristiche del servizio**

L'A.S.P. nella realizzazione dei servizi agli anziani adotta un Modello di Servizio "Centrato sulla Persona" rappresentato dalle parole "*Cura e Gentilezza*" per il quale l'obiettivo della cura e assistenza alla persona anziana si realizza attraverso la costruzione di un ambiente caratterizzato da spazi di vita e persone dedicate all'assistenza, attento e competente nel favorire l'espressione delle potenzialità individuali e la promozione del benessere, anche in presenza di elevata compromissione fisica e mentale.

I principi fondamentali possono essere così sintetizzati :

- la qualità della vita di ogni persona è legata non solo ad un'appropriata risposta ai bisogni (primari e assistenziali), ma anche e soprattutto alla possibilità di esprimersi ed esercitare le proprie capacità, anche se ridottissime.
- mettere al centro la persona significa andare oltre la logica del deficit e della malattia. Questo consente alle persone anziane di favorire la possibilità di "*fare il meglio che si può con quello che si ha*", questo avviene anche attraverso l'adattamento del contesto in cui l'anziano vive sia per quanto concerne le persone di riferimento che gli ambienti di vita;
- le diverse figure professionali che operano nel servizio riconoscono e valorizzano le potenzialità residue e la capacità espressiva della persona anche laddove la comunicazione verbale è compromessa dalla perdita delle capacità cognitive, instaurando e tenendo viva una relazione significativa con gli anziani, che garantisca la soddisfazione dei bisogni, il contenimento delle paure e la tutela della dignità;
- per realizzare una tale prospettiva occorre raccordare tra di loro i seguenti costrutti: la necessità di una risposta basata sui bisogni, che includono sia quelli primari sia quelli emotivi, relazionali e umani. A titolo esemplificativo si può citare la cura degli aspetti di inclusione, senso di utilità, riconoscimento da parte di altri e di ruolo, la partecipazione, l'accettazione, l'identificazione, l'attaccamento e l'amore.

I Servizi indicati in seguito vengono organizzati nel rispetto di questi principi seguendo una programmazione che permette di realizzare i piani di assistenza

personalizzati (PAI e PLI) predisposti per ogni anziano in modo integrato e condiviso dalle diverse figure professionali che operano nel servizio, a tal fine vengono organizzati momenti regolari di riunioni fra gli operatori nonché incontri di formazione e supporto che aiutano a mantenere alta la motivazione e il senso di appartenenza alla struttura.

#### **7.4 Ruolo e coinvolgimento dei familiari**

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella vita dell'anziano nella Casa Residenza. Il familiare è parte integrante della storia e del vissuto dell'anziano, l'anziano entra in Casa Residenza insieme ai suoi familiari e questi rivestono un ruolo decisivo, insieme al gruppo di lavoro, nel contribuire alla migliore qualità della cura della relazione e del benessere.

Per questo l'*équipe* della Casa Residenza ritiene non sia sufficiente assolvere al dovere dell'informazione e della condivisione rispetto alle decisioni assistenziali, ma attua un percorso di vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisce, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per il proprio caro, con il coinvolgimento totale a quella che è la vita quotidiana della struttura, con la totale trasparenza dell'operato dei professionisti, delle attività svolte, senza restrizioni di orari di visita, favorendo la partecipazione al momento del pranzo e a tutti i momenti ricreativi e di socializzazione, nella consapevolezza che la conoscenza genera fiducia e la fiducia genera serenità e soddisfazione per chi usufruisce dei servizi.

#### **7.5 I servizi socio - assistenziali e sanitari:**

##### **7.5.1 Coordinamento e Direzione della Struttura**

Il Coordinamento e Direzione della Struttura viene svolto dal Coordinatore Responsabile di Struttura che oltre alle funzioni amministrative relative all'ingresso, è garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare dell'indirizzo, coordinamento, verifica dei servizi erogati, dei rapporti con l'Amministrazione dell'A.S.P. e con le altre Amministrazioni a vario titolo coinvolte nell'erogazione del servizio.

##### **7.5.2 Assistenza medica e medico-specialistica**

L'assistenza medica di diagnosi e cura viene effettuata in esecuzione della DGR 514/2009 e s.m.i. per le attività indicate nella DGR 1378/1999 e viene garantita tramite un Medico messo a disposizione dall'AUSL (Medico di Medicina Generale -MMG- o Sumaista o Medico di continuità assistenziale). L'anziano che entra in Casa Residenza a carattere indeterminato diventa paziente del MMG della Struttura, chiudendo il rapporto con il proprio MMG. La pratica amministrativa viene svolta dall'A.S.P.. Gli anziani che entrano con ricovero di accoglienza temporanea di sollievo mantengono il proprio Medico, le figure sanitarie dell'A.S.P. si rapportano con il MMG dell'anziano per ogni specifica necessità di carattere sanitario. Il Medico che opera in Casa Residenza Valloni 1 è un Medico di MMG che presta il suo servizio presso l'A.S.P. da numerosi anni e svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli anziani inseriti nel servizio; le visite mediche e gli accertamenti diagnostici si effettuano con cadenze variabili sulla base della valutazione medica delle condizioni sanitarie dell'anziano. Il Medico è presente in struttura in un orario concordato con il Coordinatore di Struttura all'interno delle fasce di reperibilità diurna. Il Medico è disponibile a colloqui con i familiari presso il proprio ambulatorio tutti i giorni nella fascia oraria mattutina indicata e ogni qualvolta sia necessario previo appuntamento. L'AUSL assicura nelle fasce orarie notturne e festive il Servizio di Guardia Medica e per quanto non riconducibile alle attività ordinarie il Servizio di Emergenza Territoriale 118 secondo le modalità di attivazione e intervento in vigore.

In esecuzione della DGR 1378/1999 e s.m.i. vengono effettuate le consulenze specialistiche relativamente alla Fisiatria, alla Geriatria ed altre branche specialistiche, peculiari per territorio, mediante visita concordata con il Medico di diagnosi e cura presso l'ambulatorio specialistico o presso la struttura, previa richiesta da parte dello stesso. Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte dal Medico di struttura vengono prenotate tramite servizio CUPTEL FARMACUP secondo modalità concordate con l'AUSL e viene garantito il trasporto.

### 7.5.3 Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene garantita dall'infermiere, professionista sanitario che garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche nel rispetto delle procedure e protocolli previsti con la corretta gestione degli strumenti informativi e la segnalazione al Responsabile infermieristico e al Medico di variazioni nello stato di salute degli ospiti.

L'assistenza infermieristica è assicurata attraverso l'*équipe infermieristica* formata da un Responsabile Attività Sanitarie (RAS) e da un gruppo di infermieri che operano nella Casa Residenza garantendo la presenza diurna come previsto dalla DRG 514/2009 e dal vigente Contratto di Servizio. Il R.A.S. indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo infermieristico, programma le visite, coadiuva il Medico e garantisce una corretta compilazione e tenuta della documentazione sanitaria di competenza. È responsabile della gestione del magazzino farmaci e dell'applicazione delle procedure sanitarie previste.

### 7.5.4 Assistenza riabilitativa

L'assistenza riabilitativa viene erogata attraverso la figura del Fisioterapista, professionista dell'area sanitaria che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della motricità; il Fisioterapista elabora, in accordo col Medico Fisiatra e/o Medico di struttura la definizione del programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. L'assistenza riabilitativa comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo e supervisione e supporto agli operatori nella movimentazione degli anziani.

I trattamenti riabilitativi sono programmati su prescrizione formulata dal Fisiatra e/o Medico di struttura in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può eventualmente trarre dagli interventi. La valutazione del Medico seleziona quindi l'ambito di intervento del Fisioterapista per ogni anziano inserito in struttura e ne delinea obiettivi ed interventi, che sono recepiti nell'ambito del Piano di assistenza personalizzato dell'anziano.

Il servizio è organizzato nel rispetto dei parametri indicati dalla DGR 514/2009 e s.m.i. e dal vigente Contratto di Servizio, in relazione alle esigenze degli anziani e all'organizzazione generale della struttura.

### 7.5.5 Prestazioni Socio Assistenziali

Le prestazioni socio assistenziali sono volte a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente, favorendone il benessere e l'autonomia e vengono garantite da Operatori Socio Sanitari (OSS) qualificati, che operano garantendo un'attenta rilevazione dei bisogni e delle capacità ed il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane. Gli OSS partecipano all'*équipe multi professionale* per la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato.

Il gruppo di OSS del nucleo, collabora e realizza attività di animazione e socializzazione finalizzate alla valorizzazione delle capacità espressive dell'anziano, curando prioritariamente le relazioni con la persona e la propria famiglia.

Il nucleo è coordinato da un Responsabile delle attività assistenziali (RAA), cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli OSS. Il RAA pianifica e controlla le attività assistenziali, favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri. È la figura di riferimento per tutte le informazioni di carattere assistenziale relative alla cura e benessere degli anziani.

### 7.5.6 Attività di animazione

Il servizio di animazione viene svolto dall'Animatore, figura professionale qualificata che pianifica ed attua, in modo espressivo, creativo e comunicativo, attività di tipo culturale, di intrattenimento, di orientamento, a livello individuale e di gruppo. Nello specifico l'Animatore opera per conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano, favorire la sua libertà espressiva, aiutare a scoprire nuove capacità e abilità sopite o dimenticate, stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto in sé stessi e nei confronti degli altri. Il servizio viene organizzato predisponendo un programma di

animazione, periodicamente aggiornato, realizzato con la collaborazione degli OSS, dei volontari ed il coinvolgimento degli anziani e dei famigliari. Viene altresì predisposto un progetto di animazione annuale che tiene conto delle principali festività e favorisce le iniziative esterne alla struttura in collaborazione con le realtà del territorio.

#### **7.5.7 Cure estetiche**

Il servizio di parrucchiere-barbiere viene erogato da professionisti presenti in struttura con frequenza regolare a cadenza periodica, sulla base di un rapporto di convenzione con cooperativa esterna. L'attività viene programmata a cura della RAA in base alle esigenze degli anziani, il costo della prestazione è compreso nella retta.

#### **7.5.8 Servizio di podologia e pedicure**

Il servizio di podologia e pedicure viene erogato in struttura da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. Viene garantita una presenza in struttura di con frequenza regolare a cadenza periodica e comunque in base al bisogno. L'attività viene programmata a cura della RAA in base alle esigenze degli anziani, il costo della prestazione è compreso nella retta.

#### **7.5.9 Servizio di trasporto**

I trasporti sanitari degli anziani non autosufficienti inseriti presso il servizio sono assicurati dall' Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati. La struttura garantisce, senza oneri aggiuntivi per gli utenti, tutti gli altri trasporti sanitari (es. visite medico- specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione. Altri tipi di trasporto per esigenze personali degli anziani, dovranno essere concordati con il RAA e/o il Coordinatore di Struttura.

#### **7.5.10 Assistenza religiosa**

Il Servizio Religioso Cattolico è assicurato nella Cappella interna dal Parroco che risiede presso la sede dell' A.S.P. in un appartamento messo a sua disposizione in base ad una convenzione stipulata dall' A.S.P. con la Curia Vescovile. La Messa viene celebrata quotidianamente nel pomeriggio dal lunedì al sabato, al mattino la domenica ed i giorni festivi. In caso il famigliare lo desidera viene assicurata la celebrazione del servizio funebre, accordandosi con il parroco. Il parroco ed i volontari che seguono il servizio propongono inoltre un programma di attività religiose (recita delle lodi settimanali, preparazione all' Avvento, alla quaresima, mese mariano, e al.) rivolte agli anziani, concordate con il Coordinatore di Struttura. In caso di necessità il Parroco provvede ad amministrare i sacramenti agli anziani che ne esprimono la richiesta, recandosi nei nuclei di residenza.

Al fine di garantire il rispetto del credo religioso, vengono richiesti agli ospiti che professano religioni diverse dalla cattolica i riferimenti utili per i contatti con ministri di altri culti, al fine di favorire il loro accesso alla struttura o la partecipazione degli anziani alle attività organizzate all'esterno.

### **7.6 I servizi alberghieri**

#### **7.6.1 Servizio di ristorazione**

Il servizio di ristorazione della Casa Residenza è affidato a un' azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su 4 settimane. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali - nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio - o di prescrizioni dietetiche da comunicarsi alla RAA. I pasti vengono serviti indicativamente ai seguenti orari:

colazione:	dalle ore	8.30 circa
pranzo:	dalle ore	11.30 circa
cena:	dalle ore	18.30 circa

E' possibile per il familiare pranzare insieme al proprio congiunto acquistando un buono pasto dall'azienda di ristorazione, comunicandolo anticipatamente al RAA e concordandone le modalità.

#### 7.6.2 Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia della Casa Residenza è gestito da un'azienda esterna specializzata nel settore. Le prestazioni vengono erogate tutti i giorni della settimana, festivi compresi; il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è parametrato su specifici standard di servizio e ben definito da programmi di prestazione a tal fine predisposti.

La struttura garantisce il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

#### 7.6.3 Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio gestisce il lavaggio ed il rifornimento della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti. Il corredo personale viene contrassegnato in modo indelebile con il cognome e nome dell'anziano, a cura della struttura. Il familiare deve consegnare i nuovi indumenti al personale addetto al servizio guardaroba per apporre il relativo contrassegno.

Al momento dell'inserimento viene comunicata ai familiari una lista puramente indicativa sulla composizione del corredo necessario. Sarà cura dell'OSS tutor (OSS di riferimento per ogni anziano) controllare periodicamente lo stato degli indumenti e del corredo e comunicare eventuali necessità alla RAA per l'informazione alle famiglie. L'OSS tutor provvede alla verifica del cambio stagionale degli indumenti degli utenti.

#### 7.6.5 Bar e distributori automatici

È a disposizione dei parenti, visitatori e ospiti, il bar interno affidato in gestione esterna. All'interno della struttura sono collocati distributori automatici di bevande calde, bevande fredde, *snack*, *merendine*. I distributori funzionano a moneta o a chiave ricaricabile, disponibile presso il bar.

#### 7.6.6 Servizio di manutenzione

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà, tramite appositi contratti di manutenzione. La segnalazione di eventuali guasti può essere effettuata da chiunque (operatori, anziani, familiari) presso i responsabili della struttura che provvederanno ad attivare tempestivamente l'intervento. Il servizio di manutenzione eseguirà gli interventi con priorità e tempi di intervento variabili in base all'urgenza, rilevanza e contenuto delle segnalazioni ricevute, anche in relazione alla necessità di rivolgersi a fornitori esterni (ricambisti, artigiani, ecc).

#### 7.6.4. Reception

All'ingresso principale della Sede è presente un servizio di accoglienza - «*reception*» nella fascia oraria mattutina e nelle prime ore del pomeriggio dei giorni feriali. All'operatore del servizio di accoglienza - «*reception*» è possibile chiedere informazioni sugli orari di apertura al pubblico, di ricevimento dei Responsabili, sull'ubicazione degli anziani, oltre ad informazioni generali per l'accesso alla struttura.

### 8. Standards qualitativi specifici

8.1 L'A.S.P. adotta un sistema di monitoraggio della qualità del servizio, al fine di procedere ad un continuo miglioramento della stessa. In questo ambito vengono raccolti a cadenza semestrale e annuale un set di indicatori di misura del benessere e della qualità dell'assistenza erogata, definiti dalla Regione Emilia Romagna per le strutture accreditate, ai sensi della normativa n. 514/2009 e s.m.i.

8.2 Vengono inoltre effettuate a cadenza periodica, di norma annuale, indagini conoscitive volte ad analizzare la qualità delle prestazioni erogate e la qualità percepita dagli ospiti e dai loro familiari. I questionari utilizzati per gli anziani ed i familiari sono stati predisposti congiuntamente all'AUSL in coerenza con quanto previsto dalla DGR 514/2009 s.m.i. e prendono in esame tutte i requisiti previsti dalla normativa e le componenti che concorrono al raggiungimento della qualità (aspetti strutturali, procedure, organizzazione, benessere dell'ospite, ecc). I questionari sono

comuni a tutte le strutture accreditate del Distretto. I risultati vengono portati a conoscenza degli ospiti, familiari ed operatori della struttura.

- 8.3 Congiuntamente ai predetti questionari vengono altresì raccolte informazioni relative al modello di servizio adottato dall'A.S.P., al fine di monitorare la coerenza dell'attività svolta con i principi sanciti ed apportare i necessari correttivi.
- 8.4 L'A.S.P. organizza i propri servizi anche attraverso la predisposizione di progetti annuali di miglioramento. I progetti vengono assegnati ai Responsabili del Settore e dei relativi Servizi e vengono realizzati con il pieno coinvolgimento di tutte le figure professionali operanti nel servizio.
- 8.5 Per favorire il coinvolgimento dei famigliari e la corretta informazione sui progetti e le attività del servizio, vengono organizzati, di norma due volte all'anno, incontri a cura Responsabili dell'A.S.P., rivolti ai famigliari.

### **Parte III**

#### **ACCESSO, ADEMPIMENTI E SOGGIORNO**

##### **9. Ammissione al servizio**

- 9.1 Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale e dal vigente Contratto di Servizio, l'ammissione al servizio viene effettuata dai competenti Servizi Sociali e Sanitari. La domanda deve essere presentata all'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Servizio Assistenza Anziani Distrettuale (Comune di Rimini, via Ducale, 7). L'ammissione al servizio è subordinata alla valutazione multidimensionale e alla predisposizione dei progetti personalizzati da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale (U.V.G.T.), composta da Assistente Sociale, Medico Geriatra e Infermiere.
- 9.2 L'ammissione degli anziani nella Casa Residenza con ricovero a carattere permanente o di accoglienza temporanea di sollievo è disposta dal competente Servizio (Modulo Strutture Distrettuale), rispettando l'ordine della graduatoria formulata a seguito della valutazione dell'U.V.G.T. di cui al precedente comma.

##### **10. Adempimenti per l'ingresso**

- 10.1 L'anziano e/o il familiare e/o l'Amministratore di Sostegno o Tutore, devono preparare la seguente documentazione in carta semplice, da consegnare al momento dell'ingresso:
  - relazione sanitaria del medico curante illustrativa delle condizioni di salute psico-fisica dell'ospite e della terapia farmacologica in atto;
  - copia di un documento di identità, del codice fiscale, del libretto di pensione e del verbale di invalidità, tessera sanitaria, esenzione ticket;
- 10.2 Al momento dell'ingresso l'anziano è obbligato a firmare il Contratto che disciplina le condizioni di permanenza presso il servizio dell'A.S.P., con impegno in solido al pagamento della retta da parte di un familiare referente.  
In presenza di un Amministratore di Sostegno, questo firma congiuntamente il Contratto che disciplina le condizioni di permanenza dell'anziano presso il servizio dell'A.S.P., quale coobbligato e con impegno secondo e nei limiti di quanto disposto dal Giudice ad assolvere tutte le obbligazioni conseguenti al ricovero.  
Il Contratto comprende l'informativa ai sensi degli articoli 13 e 79 del D. Lgs. 196/2003 (in materia di privacy) e l'accettazione di quanto definito dalla Carta dei Servizi.
- 10.3 A garanzia del pagamento della retta è costituita una cauzione, nella misura anticipata di una mensilità. La garanzia deve avere validità per tutto il periodo di permanenza dell'anziano nella Casa Residenza e sarà restituita a seguito dell'uscita/dimissione dello stesso, successivamente alla verifica del pagamento di quanto dovuto; il Comune può richiedere per gli anziani indigenti la sospensione o la dilazione del versamento della cauzione.

## **11. Accoglimento dell'anziano**

- 11.1 Gli anziani ospiti sono accolti presso un "nucleo" della Casa Residenza, il nucleo è un'unità abitativa organizzata in base alle necessità degli ospiti, al quale appartengono un gruppo di Operatori Socio Sanitari (OSS) dedicati, coordinati da un Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA), si configura pertanto come il principale ambiente di vita dell'anziano.
- 11.2 Il Coordinatore Responsabile, assegna all'anziano una stanza, a seconda della disponibilità e possibilità, con piena facoltà di trasferirlo in altra stanza o in altro nucleo, qualora ciò si renda necessario per problemi personali e/o per esigenze di armonia ed equilibrio della vita comunitaria. Ciò avverrà nel massimo rispetto delle esigenze dell'anziano e della previa informazione estesa anche, per quanto possibile, ai familiari, con il diritto di segnalare al sopraddetto Coordinatore, eventuali rilevanti inconvenienti o contraddizioni.

## **12 Fruizione della struttura e regolamentazione delle uscite dalla stessa**

- 12.1 L'A.S.P. non adotta misure coercitive e limitative della libertà personale, pur garantendo le necessarie prestazioni tutelari e assistenziali.  
Se l'ospite è in grado di autodeterminarsi, e non è sottoposto a restrizioni, può liberamente muoversi e andarsene dalla struttura, fermo restando l'obbligo di avvisare il personale ogni qual volta intenda allontanarsi e firmare l'apposito registro conservato nel nucleo di residenza e in portineria. L'ospite dovrà sottoscrivere una dichiarazione di esonero per l'A.S.P. per qualsiasi responsabilità che si dovesse configurare, a causa delle sue uscite dalla struttura, da solo o accompagnato.
- 12.2 Se l'ospite non è in grado di autodeterminarsi per motivi legati a patologie o indicazioni del giudice, che pregiudicano la possibilità di uscire in autonomia dal nucleo e dalla struttura, l'A.S.P. ha posto in essere misure per prevenire e gestire il verificarsi di tale evenienza. A tal fine la struttura CRA di Rimini è dotata di un sistema di sorveglianza elettronica dei varchi nonché di una specifica procedura che gli operatori devono seguire al verificarsi di tale circostanza e la CRA di Verucchio è dotata di un sistema di apertura dei cancelli con un codice alfanumerico.

## **13 Dimissioni dalla Casa Residenza**

- 13.1 Le dimissioni riferite a ricoveri a tempo indeterminato dalla struttura di Casa Residenza potranno avvenire da entrambe le parti:
- per l'A.S.P., per le motivazioni indicate ai punti 15, comma 6, e 16 comma 3.;
  - per l'ospite, a seguito volontaria determinazione sua o dei suoi familiari o dei suoi legali referenti (Tutore o Amministratore di Sostegno).
- 13.2 La disdetta dovrà essere data, sempre da entrambe le parti, con un preavviso di almeno cinque giorni con raccomandata a.r.
- 13.3 Del provvedimento verranno contestualmente informati i Servizi Sociali competenti per territorio.

## **Parte IV**

### **DIRITTI E DOVERI DELL'ANZIANO OSPITE**

#### **14 Diritti e doveri dell'anziano ospite**

- 14.1 In relazione al funzionamento generale dell'A.S.P. ed alle sue specifiche attività, di cui alle Premesse, sono stabiliti i seguenti diritti e doveri dell'ospite:

- a) l'anziano, all'atto dell'ingresso in struttura, deve disporre di adeguato corredo personale, che verrà etichettato a cura dell'A.S.P., in modo indelebile e resistente al lavaggio;
  - b) l'anziano può liberamente usufruire degli spazi comuni di soggiorno, di ricreazione e simili, nel rispetto della quiete e del riposo degli altri ospiti e dello svolgimento delle prestazioni assistenziali e sanitarie, può liberamente ricevere visite, secondo le indicazioni di cui al punto 4;
  - c) per quanto concerne le uscite dalla struttura si invia alle statuizioni del precedente punto 12;
  - d) per rendere l'ambiente di vita più familiare, l'anziano può personalizzare la propria stanza con oggetti e piccoli elementi di arredo personali, purchè non contrastino con i diritti di altri ospiti e le regole della vita comunitaria;
  - e) l'anziano non deve in alcun caso elargire mance in denaro o regali in natura al personale il quale non può conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio;
  - f) sono a carico dell'anziano e/o dei suoi familiari :
    - il rinnovo della biancheria personale e di altri capi di abbigliamento;
    - i soggiorni e permanenze all'esterno delle strutture, compreso l'accompagnamento a visite mediche;
    - le protesi;
    - le spese per effetti personali;
    - la linea telefonica personale;
    - i farmaci non compresi nel prontuario.
- 14.2 L'anziano ospite può rinunciare alla permanenza nella struttura, mediante atto scritto proprio o dei propri familiari o referenti legali, con preavviso di almeno cinque giorni con raccomandata a.r.. Di tale fatto il Coordinatore Responsabile darà tempestiva comunicazione al Modulo Strutture Distrettuale ed al Servizio Anziani competenti per territorio.
- 14.3 E' possibile effettuare donazioni e offerte volontarie rivolgendosi agli uffici amministrativi dell'A.S.P. che ne rilasciano regolare ricevuta.
- 14.4 Ai sensi delle vigenti leggi sulla sicurezza è fatto divieto all'anziano ospite di fare uso nella propria stanza di fornelli elettrici o comunque di apparecchiatura ad incandescenza o a gas per qualsiasi uso, anche strettamente personale.
- 14.5 L' A.S.P. si fa carico di dare tempestiva comunicazione ai familiari della eventuale necessità di un ricovero ospedaliero, della consegna della opportuna documentazione e del disbrigo dell'organizzazione del ricovero. Durante il ricovero ospedaliero è cura del medico informarsi presso la struttura di ricovero sulle condizioni sanitarie e degli operatori di mantenere un contatto con l'anziano e i familiari. In caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza diretta e la cura della biancheria personale dell'anziano ospite dovrà essere garantita dai familiari.
- 14.6 E' consentito ai familiari di fornire un'assistenza privata agli ospiti, con persone di propria fiducia, per attività di compagnia e socializzazione, previa comunicazione scritta al Coordinatore Responsabile. Il Coordinatore, con propria insindacabile valutazione, può chiedere di allontanare la persona che presta assistenza privata all'ospite in caso manifesti comportamenti non consoni alla vita comunitaria ed alle regole dell'A.S.P.
- 14.7 Gli anziani possono ricevere telefonate tramite la linea telefonica dell'A.S.P.. L'allacciamento telefonico in stanza, laddove la rete lo consenta, comporta a carico dell'anziano la spesa iniziale di impianto ed il pagamento del canone di abbonamento a favore della società telefonica.
- 14.8 Per ogni esigenza dell'anziano ospite, che esula dal servizio erogato dalla Casa Residenza, l'A.S.P. attiva e coinvolge l'Assistente Sociale Responsabile del Caso competente per territorio.



## 15 Norme generali di comportamento per gli anziani, familiari e/o referenti legali

- 15.1 L' A.S.P. opera per un corretto rapporto fra gli operatori e l'anziano, nel rispetto dei diritti di dignità e libertà dello stesso, tenuto peraltro all'osservanza dei doveri menzionati nel precedente punto 14 e seguente punto 16, ed a seguire le generali norme di comportamento concernenti la vita comunitaria, essendovi parimenti tenuti i loro familiari e/o i referenti legali.
- 15.2 Per quanto concerne il vitto, si precisa che essendo a carattere familiare, il menù giornaliero viene predisposto dalla cucina interna, con la consulenza della Dietista, del Medico curante per le diete speciali, in collaborazione del Coordinatore Responsabile di Struttura. Di norma il menù viene preventivamente approvato dalla Dietista del competente Servizio AUSL. Il *menù* viene predisposto con alternative per i primi ed i secondi piatti e viene reso noto in anticipo, onde dar modo agli anziani di esprimere le loro preferenze, fermo restando che eventuali diete, prescritte dai detti sanitari, dovranno essere osservate nell'esclusivo interesse degli stessi anziani ospiti.
- 15.3 Da qui l'assoluto divieto di introdurre nelle strutture assistenziali bevande alcoliche, cibi di vario genere e comunque, oggetti che possano turbare l'ordinata vita comunitaria, essendo l'anziano ospite tenuto al pieno rispetto degli altri ospiti ed al mantenimento di un atteggiamento corretto e cordiale nei confronti di ciascuno, evitando comportamenti di disturbo ed offensivi. Tale divieto non può essere da alcuno derogato.
- 15.4 A tutela degli anziani ospiti della struttura, con la finalità di garantire le basilari condizioni igienico-sanitarie per la prevenzione delle infezioni, i familiari, volontari, visitatori ad ogni visita, sono invitati ad utilizzare gli appositi dispenser di gel alcolico disinfettante per l'igiene delle mani, posizionati all'ingresso della struttura e nei nuclei.
- 15.5 Il personale dell' A.S.P. ha l'onere del richiamo degli ospiti all'osservanza della presente Carta dei servizi e di comportamenti corretti e rispettosi. Interviene per comporre eventuali contrasti o incomprensioni e per favorire una serena convivenza. In caso di gravissime inadempienze dell'ospite, l' A.S.P. può attivare la procedura di dimissione come indicato al punto 13.

## 16 Rette di ricovero. Modalità di pagamento e di recupero

- 16.1 L'entità della tariffa giornaliera e delle quote di contribuzione è calcolata sulla base di quanto previsto dalle D.G.R. della Regione Emilia Romagna n.514 del 20 aprile 2009, D.G.R. 2110/2009 e sue modifiche integrazioni ed in particolare si basa sul costo di riferimento per il servizio accreditato e sulla valutazione del livello assistenziale degli utenti.

Un quota della tariffa giornaliera è a carico dell'ospite (Retta di Ricovero) e la restante parte è a carico del Fondo Regionale della Non Autosufficienza. L'importo della retta a carico dell'ospite viene determinato ogni anno dal Comitato di Distretto su istruttoria dell'Ufficio di Piano, seguendo gli indirizzi della Regione.

I costi derivanti dalle prestazioni infermieristiche e sanitarie sono a carico dell'A.U.S.L. - Fondo Sanitario, secondo gli *standards* regionali in vigore, e sono regolamentate dal Contratto di Servizio.

La normativa regionale prevede rette differenziate per i ricoveri a tempo indeterminato e per le accoglienze temporanee di sollievo.

La retta di ricovero decorre, ai fini contabili, dal giorno di ammissione nella Casa Residenza al giorno di dimissione compreso.

In caso di ricovero ospedaliero, di soggiorni climatici, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate e concordate con il Coordinatore di Struttura, viene garantito il mantenimento del posto letto, prevedendo il versamento di una quota a carico dell'utente pari al 45% della retta giornaliera. Si specifica che la

riduzione decorre dal giorno del ricovero o assenza fino al giorno precedente alla dimissione o rientro in struttura.

16.2 Le rette di ricovero devono essere pagate posticipatamente, entro il quindicesimo giorno lavorativo del mese successivo presso la Tesoreria dell'A.S.P., seguendo le indicazioni impartite dal Settore Amministrativo.

16.3 L'ospite che non paga entro il termine indicato al comma 2 del presente articolo è considerato moroso. I soggetti gestori o loro incaricati inviano all'utente moroso, tempestivamente, un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito verranno indicate le modalità e il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento indicando le conseguenze in caso di inadempimento.

In caso di inadempienza al sollecito, verrà convocato l'ospite e/o i familiari (o, se presente, l'amministratore di sostegno/tutore) per concordare un piano di rateizzazione del debito maturato; all'incontro parteciperà un referente dei servizi sociali territoriali.

In caso di mancato accordo sul piano di rateizzazione o di inadempimento del piano stesso o comunque nei casi in cui la morosità persista, l'A.S.P. intraprenderà le procedure di recupero del credito, anche tramite vie legali.

In tal caso all'utente moroso verrà addebitato il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Qualora l'utente moroso (o il familiare / amministratore di sostegno / tutore) non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, o se pur avendolo sottoscritto non vi adempia, l'A.S.P. invierà una segnalazione ai servizi sociali territorialmente competenti, che effettuano entro massimo 60 giorni una valutazione della situazione socio-economica dell'utente, stabilendo se concedere un contributo integrativo a copertura della quota di contribuzione o se autorizzare la dimissione dell'utente dalla struttura, di concerto con il Gestore.

## **17 Deducibilità fiscale delle Rette di Ricovero**

17.1 L'A.S.P. entro il mese di febbraio dell'anno successivo al pagamento delle fatture, rilascerà una dichiarazione finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari ai sensi della DGR n. 2110/2009 paragrafo 9, lettera a).

Tale dichiarazione, intestata all'utente potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 s.s.m. e s.s.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

## **18 Custodia dei valori**

18.1 L'A.S.P. non assume alcuna responsabilità per i valori conservati volontariamente dagli ospiti nelle proprie stanze; svolge invece e mediante l'intervento del Coordinatore Responsabile di Struttura, funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli articoli 1766 e successivi del codice civile dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari.

## **19 Onoranze funebri e adempimenti collegati**

19.1 In caso di decesso dell'anziano ospite il personale della struttura è tenuto:

- a) allo svolgimento di tutti gli interventi assistenziali definiti nell'apposita procedura;
- b) alla sua osservazione (almeno due ore) nella stanza dove è avvenuto il decesso;
- c) al trasporto della salma stessa dalla stanza alla camera mortuaria della struttura;
- d) la vestizione della salma è di competenza dell'impresa di pompe funebri, incaricata per il funerale.

- 19.2 Nessuna spesa funebre è a carico dell' A.S.P. Sono a disposizione gratuita dei residenti (oltre all'obitorio) i locali predisposti per il culto religioso.
- 19.3 I valori depositati e/o ritrovati, in carenza di formali disposizioni del deceduto saranno debitamente inventariati dal Coordinatore Responsabile di Struttura, in presenza di due testimoni e messi a disposizione del Tribunale di Rimini, in assenza di congiunti noti all' A.S.P.

## Parte V

### RECLAMI, RICORSI, RIMBORSI

#### 20 Reclami e ricorsi

- 20.1 L'anziano ospite e/o i suoi familiari e/o Amministratore di Sostengo, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme di legge o della vigente «Carta dei Servizi», nonché violazioni degli inalienabili diritti della persona, potranno presentare reclami scritti al Responsabile del Settore Servizi alla Persona dell'A.S.P., con diritto all'ottenimento di risposta scritta, nel rispetto della normativa vigente e così come previsto dalla presente Carta dei servizi al punto 20.4.
- 20.2 In tal senso, anche in aderenza alle indicazioni della Direzione Generale XXIV della Commissione dell'Unione Europea, l' A.S.P. si avvale del "MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI".

Tale Modulo ha la finalità di:

- favorire la composizione di eventuali incomprensioni o contenziosi;
- snellire le procedure di risoluzione delle controversie;
- favorire l'utente nell'individuazione di possibili cause di contestazione;
- controllare la qualità del servizio;
- migliorare i processi di comunicazione fra l'utente e l' A.S.P.;

I moduli per i reclami sono disponibili presso l'ingresso delle Case Residenza o possono essere richiesti presso la *reception* dell'A.S.P.; una volta compilati, dovranno essere inseriti nell'apposita buchetta posizionata all'ingresso della struttura, in alternativa possono essere inviati anche tramite e-mail o fax indicati al punto 6.

- 20.3 Ai sensi della L. 281/1998, al fine sia di specializzare che di semplificare le relative procedure, i rapporti con le associazioni dei consumatori e con la relativa consulta dei consumatori e degli utenti, saranno tenuti dal garante del servizio nella figura del Responsabile del Settore Servizi alla Persona.
- 20.4 L' A.S.P. assicura una risposta scritta alle osservazioni e reclami degli utenti, entro un periodo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione, salvo le necessità di accertamenti di Legge.

#### 21 Tutela dell'utenza

- 21.1 Sulla base dei principi attinenti alla continuità del servizio di cui al precedente articolo 2, comma 2, lettera a), tale continuità è subordinata al rispetto del diritto di sciopero *ex* L. 146/1990 e s.i. ed esclude le cause indipendenti dalla volontà dell' A.S.P.
- 21.2 L' A.S.P. ha provveduto a stipulare la copertura assicurativa di responsabilità civile, per informazioni ed eventuali richieste di rimborso, è necessario rivolgersi agli uffici amministrativi dell'A.S.P. per attivare la relativa procedura.
- 21.3 Il personale addetto è munito di apposito identificativo con evidenziate le relative generalità e profilo professionale.
- 21.4 Le procedure di accesso agli atti di natura amministrativa saranno garantite ai sensi della L. 241/1990 e s.i., nel rispetto dei vincoli di cui alla L. 196/2003 (Tutela della *privacy*) e s.i.

## Parte VI

### SOLIDARIETA' E PARTECIPAZIONE

#### 22 Partecipazione esterna

- 22.1 L'A.S.P. favorisce la partecipazione esterna alle fasi di valutazione del servizio attraverso il coinvolgimento delle realtà del volontariato, delle associazioni dei consumatori, commissioni miste di tipo tecnico-scientifico, convenzioni con laboratori, tavoli di discussione, comitati spontanei, confronti pubblici, convegni, interazioni con la stampa ed i *media*, pubblicazioni, ecc.

#### 23 Attività di volontariato

- 23.1 L'A.S.P. opera, nel rispetto di quanto precisato nel precedente articolo, per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i familiari, con gli amici ed i parenti e con il mondo esterno, favorendo dentro e fuori la struttura, rapporti, occasioni e momenti di incontro e socializzazione.
- 23.2 A tal fine riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, favorisce e collabora con gruppi e associazioni di volontariato e cittadini singoli che prestano la loro attività a favore della struttura nel suo insieme o a favore di singoli ospiti. L'organizzazione delle attività dei volontari che agiscono nelle strutture assistenziali è a cura del Coordinatore Responsabile di Struttura, al fine di armonizzare le loro iniziative con le attività di servizio della struttura.
- 23.3 L'A.S.P. è accreditata con il Ministero dell'Interno per la realizzazione di progetti che prevedono l'inserimento in struttura di Volontari di Servizio Civile. Per la realizzazione dei Progetti l'A.S.P. partecipa all'attività del Co.Presc. e stipula accordi di progettazione con Enti e Associazioni del territorio che operano in servizi rivolti agli anziani, con ruolo di Capofila.
- 23.4 La collaborazione con le Associazioni di Volontariato, di Promozione Sociale o di Familiari viene definita attraverso specifiche convenzioni stipulate dall'A.S.P. con le singole associazioni.
- 23.5 La possibilità di svolgere attività di volontariato in modo singolo viene autorizzata dal Coordinatore Responsabile di Struttura previa richiesta scritta. L'attività di volontariato viene organizzata rispettando la vigente normativa nazionale e regionale di riferimento, L. 266/91, L.R. n. 12/2005 e L.R. n. 8/2014.
- 23.6 Le aziende e le associazioni convenzionate, i volontari e tirocinanti autorizzati che operano all'interno dell'A.S.P. "Valloni Marecchia" a contatto con gli ospiti, sono tenuti al pieno rispetto della presente Carta dei Servizi.

#### 24 Decorrenza

La presente Carta dei servizi è in vigore dal 23 gennaio 2018.

## Modulo per reclami e suggerimenti

L'A.S.P. Valloni Marecchia promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare reclami e/o suggerimenti e osservazioni.

La informiamo che tutti i moduli compilati saranno trasmessi al 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:**

- reclamo**
- suggerimento/proposta**

**OGGETTO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**NOTE**

- Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.

- Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003: "Il 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. I responsabili del trattamento sono i Responsabili dei Servizi".

## Allegato 2 Funzionigramma della Casa Residenza per Anziani

L'A.S.P. nell'erogazione del servizio di Casa Residenza per Anziani rispetta gli standard di assistenza definiti dalla normativa regionale sull'accreditamento L.R. n. 514/2009. I parametri assistenziali del personale OSS variano annualmente in funzione della tipologia e dei bisogni degli anziani ospiti, valutati dall'equipe multi professionale. Il funzionigramma, qui riportato in sintesi, descrive il ruolo ricoperto da tutte le figure professionali che operano nella Casa Residenza.

**Coordinatore Responsabile di Struttura:** è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, risponde del risultato finale all'utenza, si configura come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio- assistenziali e sanitari. E' il principale referente per gli ospiti ed i familiari della struttura.

**Responsabile delle attività assistenziali (RAA):** è il responsabile del nucleo di competenza. Pianifica, coordina e sovrintende alle attività assistenziali svolte dagli OSS e favorisce l'integrazione con le figure dell'area sanitaria ed alberghiera. E' referente per gli anziani e familiari del nucleo, relativamente agli aspetti assistenziali e alberghieri.

**Operatore socio sanitario (OSS):** È la figura che garantisce la soddisfazione dei bisogni primari e aiuta gli ospiti nelle attività quotidiane, si integra con le altre figure professionali nell'elaborazione dei piani assistenziali individuali e nella realizzazione degli interventi di recupero funzionale ed attività di socializzazione. Cura l'igiene ambientale. Quale tutor di alcuni ospiti ne cura il guardaroba e la raccolta di informazioni per gli aspetti di propria competenza.

**Animatore:** elabora, propone progetti e programmi di animazione e ne assicura la realizzazione attraverso interventi di animazione individuali e di gruppo, all'interno ed all'esterno della struttura; si integra con le altre figure professionali nell'elaborazione dei piani assistenziali individuali.

**Psicologo** collabora con la Struttura per un'attività di consulenza per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di anziani e familiari. Svolge attività di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori.

**Medico di medicina generale:** è responsabile della complessiva tutela della salute degli anziani ospiti, svolge interventi diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi e di educazione sanitaria. Assicura l'attività di diagnosi e cura all'interno della struttura nell'ambito degli accessi e dei relativi orari concordati con il Coordinatore Responsabile. E' il principale referente per gli anziani e per i familiari per gli aspetti sanitari.

**Responsabile Attività Sanitarie:** Programma e coordina, in collaborazione con il Coordinatore di Struttura, gli interventi del personale sanitario, compreso la prenotazione delle visite esterne ed il collegamento con i presidi sanitari territoriali. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale. E' referente per gli anziani e familiari per gli aspetti sanitari.

**Infermiere:** individua i bisogni e provvede all'assistenza sanitaria all'anziano. Svolge attività di educazione sanitaria. Partecipa alla definizione del piano personalizzato di intervento. E' referente per gli anziani e familiari per gli aspetti sanitari.

**Fisioterapista:** effettua interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie su prescrizione del fisiatra e del MMG, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra l'anziano all'uso e ne verifica l'efficacia. Partecipa alla predisposizione del piano assistenziale individuale. E' referente per gli anziani ed i familiari per le attività di propria competenza.