



**Via Mazzini 3 – Bagnacavallo (Ra)
Tel. 0545/934782 Fax 0545-61119**

CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI “F.LLI BEDESCHI - BAGNACAVALLO”

Servizio di RSA

**V. SINISTRA CANALE SUPERIORE, 30/B
BAGNACAVALLO (RA)
TEL.0545-61308 FAX. 0545-935189
Email: casaprotettabagnacavallo@aspbassaromagna.it**

REV. MAGGIO 2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra i cittadini utenti dei Servizi e l'Ente che eroga il servizio.

La Carta dei servizi della CRA F.lli Bedeschi di Bagnacavallo viene consegnata al momento dell'accesso al servizio; è inoltre liberamente disponibile nell'espositore situato presso il servizio, su richiesta dell'utente presso gli uffici del coordinatore, sul sito internet aziendale (ove è possibile consultare il documento integrale sul sito ufficiale dell'ASP dei Comuni della Bassa Romagna www.aspbassaromagna.it).

La presente Carta dei Servizi permette di conoscere l'organizzazione e le modalità di erogazione delle prestazioni presso il servizio di R.S.A. del CRA F.lli Bedeschi di Bagnacavallo, ha validità quinquennale ed è oggetto di aggiornamenti periodici dei contenuti in caso di modifiche relative all'organizzazione e gestione del servizio.

La Casa Residenza per anziani non autosufficienti (di seguito C.R.A.), situata presso la struttura denominata "F.lli Bedeschi" - Via Sinistra Canale Superiore, 30/b - Bagnacavallo, è una struttura extra-ospedaliera, socio sanitaria integrata, a prevalente valenza sanitaria.

La struttura ospita al suo interno 4 servizi:

- a) un Servizio di Casa Protetta (65 posti letto accreditati e 5 posti letto autorizzati);
- b) **un Servizio di R.S.A (Residenza Sanitaria-Assistenziale - 16 posti letto accreditati)**
- c) un Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale destinato ad accogliere temporaneamente n. 6 disabili adulti;
- d) un Servizio di Centro Diurno (ricettività 25 posti di cui 15 accreditati)

La presente carta dei servizi regola l'attività e le prestazioni presso il Servizio di RSA.

DESTINATARI

Il servizio di Rsa del CRA F.lli Bedeschi di Bagnacavallo ospita temporaneamente anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio, con elevati bisogni sanitari e correlati ad elevati bisogni assistenziali o con disturbi comportamentali, richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie croniche-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere secondo quanto prescritto dal DGR n.514/2009.

FINALITA' SERVIZIO DI RSA

Rispondere ai bisogni specifici degli anziani non autosufficienti tramite prestazioni assistenziali, sanitarie, trattamenti riabilitativi personalizzati e flessibili, facendo dell'utente il fulcro di tutte le attenzioni, punto di riferimento di tutte le scelte, soggetto di bisogni, di diritti, di richieste e di risorse.

OBIETTIVI DELLA RSA

- garantire le migliori condizioni di benessere psico/fisico ad ogni anziano ricoverato;
- mantenere le capacità residue degli utenti e se possibile promuovere il loro recupero con particolare attenzione nel prevenire e ritardare la perdita delle autonomie;
- creare ambienti di vita sicuri, personalizzati, il più possibile simili all'ambiente familiare;
- prevenire e rallentare i processi degenerativi e l'insorgenza di altre malattie;
- coinvolgere i familiari o l'amministratore di sostegno/tutore e l'utente nelle scelte e modalità sanitarie-assistenziali e favorire le relazioni parentali e amicali;
- promuovere e mantenere la socializzazione, i rapporti con l'ambiente esterno, la rete integrata dei servizi, il volontariato
- garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana, nonché della privacy, promuovendo comportamenti professionali etici e qualificati;
- promuovere e controllare la qualità delle prestazioni.

LA STRUTTURA

La ricettività dell' RSA è di 16 posti letto riservati ad anziani non autosufficienti e di 4 posti riservati a disabili adulti per complessivi 20 posti residenziali, residenti prioritariamente nei comuni del distretto di Lugo (Ra).

L'immobile è gestito dalla Asp dei Comuni della Bassa Romagna, la cui sede si trova in Via Mazzini n.3 a Bagnacavallo (Ra).

L'edificio offre un ambiente confortevole, sicuro e attento ai bisogni della persona.

Gli utenti sono alloggiati in stanze doppie, dotate di attrezzature altamente tecnologiche e arredi studiati per il comfort e il benessere dell'ospite e per favorirne l'autonomia (letti articolati e snodabili, forniti di sponde, dispositivi di chiamata, poltrone relax, materassi e cuscini antidecubito, ausili posturali ec...). La maggior parte delle stanze è dotata di Tv . A disposizione degli ospiti e dei loro familiari o amministratore di sostegno/tutore TV e videoregistratore, radio/stereo oltre a servizi igienici attrezzati, diversi ambienti comuni, soggiorni, una palestra, una sala per il culto, di un'ampio parco per passeggiate all'aperto. Impianto di aria condizionata negli ambienti comuni. Impianto di trattamento aria nelle stanze di degenza.

MODALITA' E CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio di Rsa, gli utenti e/o i loro familiari o amministratore di sostegno /tutore devono rivolgersi al Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Distretto di Lugo, che individua come punto di accesso alla rete dei Servizi le Assistenti sociali del Comune di residenza e il Punto Unico d'Accesso (di seguito PUA).

L'ammissione degli ospiti al servizio è subordinata, per i posti convenzionati di R.s.a, all'esame dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (di seguito U.V.G.) attivata previa richiesta dell'ospite e/o di un familiare o amministratore di sostegno/tutore di riferimento all'Assistente Sociale territoriale, qualora l'anziano si trovi al domicilio, o alla caposala del reparto ospedaliero, se trattasi di paziente ricoverato in struttura ospedaliera al momento della domanda.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto la caposala informa telefonicamente il richiedente, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati.

Al momento dell'ingresso l'ospite o i suoi familiari o l'amministratore di sostegno/tutore dovranno provvedere all'espletamento di tutte le formalità previste, alla sottoscrizione dell'impegno alla corresponsione della retta di mantenimento e all'autorizzazione al trattamento dei dati privati dell'utente e del caregiver; l'anziano dovrà fornire inoltre i seguenti documenti:

- un documento d'identità valido;
- tessera sanitaria;
- eventuale esenzione ticket;
- referti di analisi cliniche e di visite mediche recenti .
- Referto di Rx torace effettuato in data non anteriore a tre mesi dalla data presunta di ricovero

Al momento dell'ammissione ogni anziano deve inoltre portare i capi di vestiario e gli oggetti per la cura della persona, come da elenco allegato.

SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI DI RSA

Nell'ambito del servizio svolto in R.s.a., a ciascun paziente vengono garantite le prestazioni richieste dalle personali condizioni psico/fisiche, così come indicato dall'Unità di valutazione geriatrica e dal piano individuale di assistenza predisposto al momento dell'ingresso e sottoposto a verifica periodica.

Informazioni specifiche inerenti il servizio, l'organico del personale di R.s.a e le rispettive competenze sono contenute qui di seguito:

Attività coordinamento delle attività	di	Viene svolta dalla figura del Coordinatore, Responsabile di struttura, cui compete la direzione organizzativa, amministrativa e gestionale della Rsa; Al Coordinatore, presente negli orari indicati in bacheca, è possibile rivolgersi per qualsiasi chiarimento, suggerimento o reclamo in merito alle attività erogate.
Assistenza		Viene svolta da personale in possesso di qualifica secondo la normativa regionale e le

tutelare diurna e notturna e cura della persona	convenzioni in essere con l'Azienda USL, seguendo le modalità previste dal piano delle attività della struttura predisposto tenendo conto delle esigenze degli anziani ospiti. Il servizio comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per l'espletamento delle funzioni quotidiane, l'igiene personale, la vestizione, l'aiuto all'assunzione del cibo, l'assistenza per ogni necessità fisiologica, l'aiuto nella mobilitazione e nelle attività ricreativo – culturali e occupazionale. Tutti i prodotti e materiali necessari al servizio sono forniti dalla struttura (prodotti per l'igiene, presidi per l'incontinenza, ecc...) ad esclusione degli indumenti personali degli ospiti richiesti come dotazione iniziale al momento dell'ingresso in struttura e forniti periodicamente dai familiari o amministratore di sostegno/tutore a seconda delle esigenze degli anziani. Sono esclusi inoltre eventuali costi di spillatico per abitudini e desideri personali (es. spese telefoniche, sigarette, snack ecc..). Il personale assistenziale è presente 24 ore su 24
Assistenza sanitaria e infermieristica	L'assistenza sanitaria di base è comprensiva di prestazioni: a) medico generiche garantite dal medico di struttura che opera in convenzione con l'azienda USL in orario mattutino dal lunedì al sabato per un monte ore pari a quanto indicato nella normativa vigente. Il pomeriggio e in orario notturno e festivo è attivo il servizio di 118 o di guardia medica per la gestione delle emergenze sanitarie; b) infermieristiche con copertura sulle 24 ore; l'attività infermieristica è coordinata da un caposala presente negli orari indicati in bacheca; c) farmaceutiche (farmaci e materiale da medicazione). Sono escluse le visite specialistiche e i farmaci richiesti privatamente dall'ospite o dai familiari
Assistenza riabilitativa	E' prevista la possibilità di attivare da parte del medico di struttura consulenze fisiatriche esterne, per programmi di assistenza riabilitativa garantiti dalla presenza del fisioterapista. Sono compresi nel servizio tutti gli ausili necessari alla deambulazione e al recupero motorio, sono escluse le protesi ortopediche personalizzate.
Servizio di consulenza psicologo	E' prevista la consulenza dello/a psicologo/a per il supporto emotivo, psicologico e relazionale degli utenti e familiari nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn-out degli operatori
Attività di animazione, occupazionale e ricreativo culturali	Le attività vengono svolte sia all'interno della casa protetta da un animatore qualificato e da volontari. In struttura sono disponibili: giornale quotidiano, TV, DVD, videoregistratore, radio stereo con CD, telecamera, macchina fotografica e tutte le attrezzature e materiali necessari per le attività.
Assistenza religiosa	E' assicurata l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e libertà dei singoli. Viene celebrata settimanalmente la Santa Messa e ogni giovedì si tiene il rosario.
Servizio alberghiero	E' comprensivo di alloggio, vitto, pulizie delle stanze e degli spazi comuni, guardaroba, lavanderia e fornitura della biancheria piana, da letto, da bagno, da pranzo.
Servizio di parrucchiera, barbiere, podologo	Svolte all'interno della struttura in base alle esigenze e/o su richiesta dell'ospite e/o familiare o amministratore di sostegno/tutore (è esclusa dalla retta la fornitura di prodotti per la tinta e la permanente).
Servizio di camera mortuaria	La struttura dispone di un locale dedicato a camera mortuaria. Le visite possono essere effettuate dalle 8 alle 19. L'apertura e chiusura dei locali è a carico della Struttura. Le spese funerarie sono a carico dell'utente. In caso di decesso di un ospite l'Ente ne dà immediata comunicazione ai familiari o all'amministratore di sostegno/tutore, che si attiveranno per l'esecuzione delle onoranze funebri (con onere a proprio carico). In caso di irreperibilità degli stessi o qualora non siano state date disposizioni scritte in proposito la struttura provvederà a segnalare l'evento al Comune in cui è avvenuto il decesso o i vigili urbani del territorio per

	l'attivazione del servizio di onoranze funebri. Qualora la camera mortuaria risulti non disponibile la salma potrà essere trasferita presso la camera mortuaria di una delle Strutture gestite dall'ASP. Qualora un familiare o amministratore di sostegno/tutore richieda il trasferimento della salma presso la camera mortuaria dell'Ausl si procederà ad addebitare, in base alla convenzione in essere fra la ASP e l'Azienda USL, l'importo per la custodia della Salma suddetta richiesto dall'AzUSL.
Servizio di trasporto in ambulanza.	Tutti i trasporti in ambulanza sono a carico dell'ASP o a carico dell'Az.USL secondo il vigente regolamento dei trasporti fatta eccezione per i trasporti per l'accertamento di eventuale invalidità e visite specialistiche richieste privatamente, dimissioni che restano a carico degli utenti; a carico dei familiari anche i tempi di attesa presso i presidi ospedalieri

Tutti i servizi sopra descritti sono sospesi in caso di ricovero ospedaliero.

Per la realizzazione dell'attività clinico-assistenziale la struttura assume linee-guida riconosciute e validate e sono sviluppati protocolli e procedure periodicamente aggiornati.

IL PERSONALE

All'interno della R.s.a. operano quotidianamente le seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile di Struttura
- Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Addetti all'Assistenza di Base (A.d.B./O.S.S.)
- Animatore
- Guardarobiera/addetto alla lavanderia
- Capocuoca
- Addetti alla cucina
- Responsabile Attività Sanitaria (RAS)
- Infermieri Professionali
- Fisioterapista
- Medico di Medicina Generale
- Parrucchiera
- Addetto alla Manutenzione
- Addetti alle pulizie (svolto da personale esterno)

Gli orari di tutto il personale che opera nella struttura sono depositati nell'Ufficio del Coordinatore e in ambulatorio.

Le prestazioni sanitarie, tutelari, alberghiere e ricreativo-culturali vengono fornite da personale qualificato in accordo con quanto stabilito dalle disposizioni regionali in materia, dipendente o in convenzione con la ASP.

Ogni operatore è identificato con nome, cognome, datore di lavoro e mansione attraverso apposito cartellino di riconoscimento o etichetta poste sulla divisa, inoltre, ogni figura professionale è riconoscibile dal colore delle divisa.

Al fine di mantenere e incentivare i rapporti con il territorio, la struttura collabora da alcuni anni con diverse organizzazioni (Croce Rossa, privati, Rioni, Associazione Alpini, Auser ecc...) sostenendo così l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni e singoli) per la realizzazione dei propri programmi di intervento.

Già da alcuni anni la Rsa di Bagnacavallo è stato individuato come sede formativa per gli allievi di varie professionalità previste per legge (o.s.s., allievi di scuole tecnico-professionali, infermieri).

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'RSA rimane aperta per le visite dalle 7.00 alle 21.30, per favorire ed incentivare le visite agli anziani da parte dei famigliari, parenti ed amici, amministratore di sostegno/tutore, salvo casi particolari concordati con la Direzione e la famiglia. In caso di necessità e su richiesta motivata dell'interessato è possibile autorizzare la

permanenza notturna dei parenti. I visitatori dovranno comunque salvaguardare il riposo degli ospiti e del proprio familiare, nel rispetto della riservatezza degli anziani. Le attività assistenziali e socio-sanitarie sono organizzate nel rispetto della persona ospitata, del suo diritto alla privacy e del suo diritto di informazione e partecipazione. I familiari o chi ne fa le veci non possono intervenire nell'attività assistenziale che è un preciso compito del personale socio-assistenziale-sanitario e che pertanto non può in alcun caso essere delegata ad altri. Per rispetto alla privacy e riservatezza dell'ospite (e dell'eventuale compagno di stanza) nonché per consentire il lavoro degli operatori, i familiari e i conoscenti sono tenuti a lasciare temporaneamente le stanze quando gli operatori devono eseguire le prestazioni di cura assistenziale e sanitaria. Lo stesso anche durante la visita medica. In considerazione di ciò, durante le attività di assistenza di base e sanitaria l'ingresso in stanza è di norma vietato, salvo diversa autorizzazione, accordata di volta in volta dal Coordinatore o dal Medico per la parte sanitaria. Al momento dell'ingresso il Medico, il RAS forniscono al paziente e/o al familiare tutte le informazioni in merito alle prestazioni erogate e alle attività sanitarie da attuare chiedendone per queste ultime per iscritto il consenso informato al trattamento. L'ospite ha il diritto di partecipare alla pianificazione dell'assistenza per quanto concerne:

1. l'abbigliamento, come trascorrere il tempo e cosa mangiare;
2. la possibilità di esprimere preoccupazioni, richieste e lamentele sul trattamento;
3. la partecipazione alle attività sociali, religiose, comunitarie
4. la libertà di rifiutare un trattamento sanitario (in tal caso sarà informato assieme al familiare o ADS, dal Medico della struttura, del rischio che comporta tale rifiuto).

L'alzata e la messa a letto degli ospiti che non sono in grado di autogestirsi, avvengono rispettivamente dalle ore 07.00 e dalle ore 19.00, tenendo conto, oltre all'organizzazione del servizio, alle singole esigenze dell'utente, così come sono individuate nei piani di intervento socio-assistenziale e sanitario. Sono previsti, in accordo con il medico, valutate le condizioni generali dell'ospite, alzate posticipate nella fascia mattutina e pomeridiana oltre a messe a letto anticipate. Durante la giornata è previsto un periodo di riposo, a letto o nelle poltrone reclinabili, secondo le modalità prescritte dal Medico di Struttura per ciascun anziano che ne presenti necessità. Il personale è tenuto ad informare l'ospite sulle operazioni quotidiane che si intendono compiere, chiedendone ogni volta il consenso.

Il bagno o doccia (nel caso di ospiti con gravi problematiche è disponibile la barella-doccia ed altre attrezzature specifiche), salvo diversa indicazione del Medico, viene effettuato ogni 7 giorni; in casi particolari il bagno sarà eseguito più volte nell'arco della settimana. La rasatura della barba quotidiana o a giorni alterni. Cura delle mani e dei piedi al bisogno.

I capi indossati dagli utenti sono personali, adeguati alla stagione e alla patologia, oggetto di servizio di lavaggio e stiro e tengono conto delle segnalazioni o preferenze espresse dall'ospite.

I pasti vengono distribuiti, presso la sala da pranzo, nelle seguenti fasce orarie:

- colazione dalle ore 7,45 alle 9.00;
- pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00;
- merenda e somministrazione di bevande a metà mattina e metà pomeriggio (sono inoltre presenti distributori di bevande calde, fredde e snack);
- cena dalle ore 18.00 alle 19.00.

L'accesso alla sala da pranzo, per motivi igienici e per la tranquillità degli ospiti è riservata ai soli degenti e al personale (salvo eccezioni concordate con il Medico o il Coordinatore).

Nella sala mensa durante i pasti i telefoni cellulari dei visitatori devono rimanere spenti.

Il fabbisogno alimentare e le diete degli ospiti sono definite in collaborazione con il Medico di Struttura. La cucina programma 4 menù stagionali in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti. I menù ruotano su 4 settimane. In relazione ad eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti sono garantite diete appropriate, secondo le disposizioni e prescrizioni del Medico di Struttura.

Il menù è consultabile dagli ospiti, familiari e ADS è appeso all'ingresso delle sale refettorio.

Al fine di ottemperare alle normative H.A.C.C.P. vigenti in materia di sicurezza sugli alimenti somministrati agli ospiti di struttura, **è fatto divieto di introdurre alimenti non confezionati o privi di scontrino fiscale.**

Il personale di assistenza provvede alla somministrazione dei pasti agli anziani che non sono in grado di alimentarsi autonomamente.

I degenti possono assumere il pasto nelle proprie stanze se necessario, con il supporto e la sorveglianza del personale assistenziale.

I pasti vengono preparati dalla cucina interna alla struttura secondo le disposizioni contenute nelle normative vigenti che regolano la preparazione degli alimenti, criteri di sicurezza e qualità.

Gli operatori addetti al servizio di sporzionatura dei pasti hanno il compito di raccogliere tutte le segnalazioni e le osservazioni che derivano dal reparto per trasmetterlo alla cucina, come pure di rilevare il livello di gradimento dei menù.

Il Coordinatore in caso di richiesta del familiare autorizza l'accesso in struttura di assistenti familiari, concordando le attività e le prestazioni che possono offrire sotto la propria responsabilità. Gli assistenti privati non possono prelevare materiale di nessun genere, se non previamente autorizzati dal Coordinatore o dal RAA, inoltre per motivi di privacy e riservatezza, possono accedere solamente agli spazi comuni e alla camera del proprio assistito.

Qualora gli assistenti privati non ottemperassero alle norme descritte o si verificassero interferenze con il personale della struttura l'Amministrazione si riserva il diritto di revocare l'autorizzazione.

Il Coordinatore si riserva, al momento dell'ingresso in struttura, di assegnare una stanza all'ospite secondo la disponibilità e compatibilmente all'utenza con patologie specifiche, inoltre si riserva di procedere a spostamenti di stanza del paziente in relazione ad esigenze particolari del singolo e/o della comunità per garantire la funzionalità del servizio stesso.

La pulizia dei locali viene eseguita quotidianamente da una ditta esterna. Il riordino del letto e della camera avviene ogni mattina da parte del personale assistenziale che provvede, in caso di necessità al cambio delle lenzuola (di norma viene eseguito una volta alla settimana in occasione del bagno o in base alle necessità).

Il servizio di lavaggio degli indumenti avviene presso la lavanderia convenzionata con la struttura, tutti i capi indicati nell'allegato 1, dovranno essere consegnati al RAA per essere contrassegnati. La sistemazione della biancheria personale degli ospiti negli armadi personali è svolto dalla guardarobiera o dagli OSS.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Accanto ai diritti dell'utente corrispondono analoghi doveri, in particolare di rispettare il lavoro degli operatori e le regole e le norme in esso presenti.

All'interno della struttura è vietato fumare.

L'uso dei cellulari nelle aree comuni deve essere limitato alla stretta necessità e sempre lontano da strumentazioni mediche.

L'anziano, concordandolo con il Coordinatore della Struttura., può portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, sempre che ciò non contrasti con i diritti degli altri anziani e le regole della vita comunitaria, e soprattutto tenendo in considerazione gli spazi che sono a disposizione del compagno di stanza e di tutta la collettività. Resta fermo il divieto di introdurre apparecchi elettrici privi di certificato CE o apparecchi a gas quali stufette, fornelli, ferri da stiro ecc. così come è vietata la detenzione di apparecchi e materiali infiammabili.

Fatto salvo il diritto dell'anziano di entrare ed uscire liberamente dalla struttura, qualora le sue condizioni psico-fisiche lo consentano, l'interessato e/o eventuali accompagnatori devono comunicare al personale infermieristico o al caposala, la data e ora di uscita e l'orario presunto del rientro, e devono firmare l'apposito modulo al momento dell'uscita e al rientro.

L'Ente gestore, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative o coercitive della libertà personale, salvo su specifica prescrizione medica, per motivi di sicurezza o terapeutici. La prescrizione medica del mezzo di salvaguardia è allegata alla cartella personale sanitaria, controfirmata per presa visione dai famigliari e/o chi ne fa le veci.

E' fatto divieto di introdurre, consegnare e/o somministrare farmaci agli anziani ospiti.

Nessuno è autorizzato a prelevare materiale di nessun genere o ad effettuare attività assistenziali nei confronti degli ospiti, se non previa autorizzazione del Coordinatore del servizio.

La maggior parte delle stanze è dotata di attacco antenna-tv pertanto coloro che volessero il proprio mini-televisore (purchè a norma CE e previa richiesta al Coordinatore), hanno la possibilità di inserirlo, rispettando comunque le esigenze del compagno di stanza e in generale degli altri anziani che vivono nella struttura.

E' vietata l'affissione, negli spazi comuni e non, di manifesti o volantini non autorizzati dal Coordinatore di Struttura.

L'ingresso di animali in struttura deve essere limitato a casi conosciuti e significativi per l'anziano sia sotto l'aspetto affettivo che di compagnia. L'animale deve sempre essere in buone condizioni sanitarie, igieniche e fisiche (a richiesta del responsabile della struttura l'accompagnatore deve esibire eventuali

documentazioni che attestino la situazione soprattutto per la parte sanitaria. In caso di introduzione di animali che possano creare ansia o agitazione in altri anziani presenti, l'accompagnatore concorderà le modalità che permettano all'anziano di godere della compagnia dell'animale senza creare situazioni negative per altri utenti e visitatori. Gli animali dovranno comunque essere sempre tenuti vicino all'accompagnatore e/o all'anziano conosciuto, in modo da impedire gesti imprevisi e imprevedibili che possano recare danno a terzi (i cani e i gatti andranno tenuti al guinzaglio, gli uccelli in gabbia, ecc.)

L'Ente non assume alcuna responsabilità per valori conservati personalmente dagli ospiti. La Direzione non risponde di eventuali furti o danneggiamenti anche per quanto riguarda gli automezzi parcheggiati negli appositi posti macchina nel cortile interno.

ASSENZE E DIMISSIONI

La permanenza in R.S.A. non è da considerarsi definitiva ed è limitata al tempo necessario per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Punto Unico d'Accesso (P.U.A.) e dal piano sanitario-assistenziale.

Dimissioni volontarie: nel rispetto della libertà individuale, il paziente può dimettersi sia in seguito al mutamento dello stato psico-fisico, sia della situazione familiare che assicuri un'adeguata assistenza all'utente presentando richiesta scritta al Coordinatore Responsabile della Struttura 5 gg prima e concordandolo con il Medico di Struttura e il RAS.

In caso di dimissioni anticipate in disaccordo con il Medico di Struttura l'ospite sarà chiamato a firmare un modulo dove dichiara di assumersi tutta la responsabilità anche contro il parere Medico.

Dimissione per inadempienza: a fronte del mancato pagamento della retta mensile entro il termine fissato, l'ASP provvederà ad inviare sollecito di pagamento con eventuale costituzione in mora, informando di questo i servizi sociali e territoriali competenti. Questi ultimi, decorsi inutilmente i termini previsti nella costituzione in mora, valutano sulla base della situazione sociale, reddituale e familiare se concedere un contributo a copertura della retta o se autorizzare la dimissione dell'utente dal servizio.

Dimissioni o trasferimento per sopravvenuta incompatibilità delle condizioni socio-sanitarie dell'utente al servizio: in tal caso l'ASP attiverà i servizi sociali e territoriali competenti che individueranno una collocazione più adeguata per le esigenze dell'ospite.

In qualsiasi caso, la dimissione dal servizio, al fine di garantire la continuità assistenziale, deve essere accompagnata da una lettera di dimissioni rilasciata dal Medico di Struttura contenente tutte le informazioni sanitarie che riguardano l'utente.

Qualora al termine del ricovero il paziente necessiti di una continuità sanitaria assistenziale, il Responsabile Medico promuove l'attivazione della dimissione protetta presso la rete dei servizi (ass.domiciliare, ospedalizzazione domiciliare, prescrizione di ausili per la gestione al domicilio, ecc...). Le dimissioni protette dovranno essere programmate almeno tre giorni prima.

Assenze: in caso di ricovero ospedaliero, il posto letto viene mantenuto, salvo diversa richiesta da parte del familiare o del PUA con oneri a carico dell'utente, per un periodo massimo comunicato volta per volta dallo stesso PUA dell'Ausl di competenza, al termine del quale la cartella clinica del paziente viene chiusa e si procede alla dimissione.

In caso di degenza in R.S.A per sollievo familiare non è previsto il mantenimento del posto letto e pertanto si procede, in caso di ricovero in ospedale, alla dimissione.

LA RETTA

La retta giornaliera di ricovero a carico degli anziani ospitati presso la Casa Residenza per Anziani non autosufficienti è stabilita annualmente. La retta viene calcolata giornalmente in base ai giorni di ricovero in struttura, a partire dal primo giorno fino all'ultimo, indipendentemente dagli orari di accesso e di dimissione; la retta, collegata al progetto individuale dell'utente, è applicata in relazione alle disposizioni del SAA - Servizio Assistenza Anziani dell'Az. USL di Ravenna. In caso di assenza sarà comunque conteggiata una retta ridotta, come indicato nell'allegato 2, a titolo di mantenimento del posto.

La retta è versata dall'anziano o da chi assume l'impegno al pagamento della stessa.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato attraverso le seguenti modalità:

a) prioritariamente addebito preautorizzato SEPA Direct Debit (SDD);

b) se non possibile l'opzione a), mediante avviso bancario (MAV) o altro strumento sostitutivo previsto dal sistema pagoPA.

La retta avrà scadenza tra il 25 e il 31 del mese successivo a quello di riferimento. A fronte della retta mensile non viene inviata alcuna comunicazione salvo richiesta da parte dell'utente.

La retta comprende tutte le attività previste alla voce SERVIZI OFFERTI.

SISTEMA DI QUALITA'

Il servizio di R.S.A., nel rispondere ai bisogni dei propri utenti, elabora le proprie scelte operative partendo da alcuni valori fondamentali, tra i quali:

- il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti al fine di favorire una più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse umane;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto, facendo dell'utente il fulcro di tutte le attenzioni, punto di riferimento di tutte le scelte, soggetto di bisogni, di diritti, di richieste e di risorse;
- la relazione con la famiglia dell'ospite, considerata come risorsa per l'utente e il servizio e come tale coinvolta nel progetto sanitario-assistenziale;

Al fine di salvaguardare e preservare i valori fondamentali di cui sopra e garantire la migliore qualità di vita, sia per l'ospite che per la sua famiglia la struttura si propone di adottare ogni anno obiettivi generali e specifici, individuando per ognuno di essi indicatori, standard e tempi di verifica (vedi allegato 4).

L'attività di verifica, vigilanza e di controllo sulla qualità del servizio è garantita attraverso diversi strumenti quali:

α) il monitoraggio dei singoli progetti assistenziali individuali, elaborati periodicamente dall'équipe e condivisi con l'anziano e/o i suoi familiari o amministratore di sostegno/tutore;

β) l'adozione di strumenti di misurazione degli indicatori ritenuti significativi per la qualità del servizio erogato;

χ) la rilevazione della qualità percepita degli assistiti e delle loro famiglie o dall'amministratore di sostegno/tutore, attraverso la somministrazione alla dimissione di un questionario sulla qualità percepita;

δ) la rilevazione di eventi che abbiano determinato un danno/pericolo/rischio per l'incolumità degli ospiti (incident reporting);

ε) la rilevazione e valutazione dei reclami e di eventuali risultanze di inappropriatezza dell'attività svolta desunte dai sistemi di monitoraggio delle attività;

φ) Una relazione annuale di ogni servizio, così come individuato nel Programma di adeguamento.

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Ente in un obiettivo di miglioramento continuo, si impegna a raccogliere segnalazioni, suggerimenti o reclami sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio e la sua famiglia o l'amministratore di sostegno/tutore partecipi dei processi decisionali. L'Ente ha elaborato apposita procedura interna per la gestione di reclami-segnalazioni-suggerimenti.

L'utente e/o il proprio familiare o l'amministratore di sostegno/tutore potranno rivolgere le proprie osservazioni:

a) direttamente al personale sanitario-assistenziale che si attiverà per fornire una risposta immediata o procederà ad inoltrare la segnalazione al proprio diretto Responsabile per l'attuazione delle azioni necessarie per il trattamento del reclamo-suggerimento-segnalazione.

b) direttamente ai responsabili sanitari-assistenziali competenti rispetto al tipo di segnalazione/reclamo/suggerimento (Caposala-Medico e/o Coordinatore Responsabile dell'Ente)

c) in forma scritta utilizzando appositi moduli presenti in struttura nell'area adiacente alla guardiola infermieri. Le segnalazioni scritte potranno essere rese nell'apposita buchetta della posta di fronte alla guardiola infermieri.

L'Ente garantisce il trattamento del reclamo-segnalazione-suggerimento e predispone la risposta entro 15 giorni secondo quanto previsto dall'apposito protocollo. Non verranno prese in considerazione reclami o segnalazioni anonime.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

L'amministrazione tutela il diritto del paziente all'esercizio del "consenso informato". Tale diritto comporta che il paziente debba essere pienamente informato circa il proprio stato di salute, le possibili strategie, diagnostiche-terapeutiche i rischi connessi e la possibilità di rifiutare in qualsiasi momento i trattamenti che gli vengono proposti.

L'ASP favorisce la massima integrazione con le famiglie o gli amministratori di sostegno/tutori degli anziani chiedendone, nel rispetto delle esigenze degli stessi, la collaborazione quale risorsa tesa a favorire una maggiore conoscenza dei bisogni dell'anziano e per mantenere vivi i legami affettivi e relazionali.

Al fine di promuovere la più ampia informazione e partecipazione relativa alla gestione del servizio, il gestore attiva incontri ed assemblee con gli ospiti, i parenti, i rappresentanti degli ospiti e dei parenti e le associazioni interessate (sindacati dei pensionati, Associazione di volontariato, Associazioni di rappresentanza), su richiesta di una delle parti e momenti ludici, finalizzati a mantenere forti i rapporti fra utenti, familiari, amministratori di sostegno/tutori e territorio (uscite, manifestazioni, feste di compleanno, pranzi nel chiostro ecc.);

L'ospite e la famiglia o l'amministratore di sostegno/tutore possono richiedere qualunque informazione direttamente agli operatori e alla Caposala.

Il Coordinatore è a disposizione per colloqui informativi e/o per confrontarsi su aspetti inerenti l'organizzazione del servizio, presso l'ufficio della struttura negli orari e nelle giornate indicati in bacheca, oppure, al di fuori di tali orari, previo appuntamento. Il medico è a disposizione dei familiari o degli amministratori di sostegno/tutori degli ospiti per informazioni di tipo sanitario presso l'ambulatorio della struttura, negli orari e nelle giornate pubblicate in bacheca.

COPIA CARTELLA CLINICA

La richiesta di copia della cartella clinica può essere fatta, al termine della dimissione, direttamente alla struttura, su apposito modulo rilasciato dal Coordinatore o dal Capo Sala e allegando copia di un documento di identità valido del paziente.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le informative per il trattamento dei dati personali e/o particolari e gli eventuali moduli per il consenso al trattamento dei dati suddetti, elaborati ai sensi del GDPR 679/2016, sono allegati all'impegnativa di spesa che l'utente (o chi lo rappresenta) e/o il familiare di riferimento firma al momento dell'ingresso in struttura.

SOSTEGNO E CONTRIBUTI ALL'ATTIVITA'

Le offerte a favore dell'ASP dei Comuni della Bassa Romagna sono detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

L'ASP è una azienda pubblica di servizi alla persona alla quale si applicano le disposizioni dell'art. 4 comma 7 del D.lgs 207 del 04/05/01 che estende la disciplina delle erogazioni liberali, prevista dall'articolo 13 del D.lgs 04/12/1997 n. 460 relativa alle ONLUS, alle istituzioni riordinate in Azienda di servizi.

La detrazione è possibile se l'offerta è effettuata mediante versamento bancario o mediante carte di credito o assegni circolari.

Ogni cittadino può scegliere di contribuire alle attività del CRA F.lli Bedeschi di Bagnacavallo, in una comune azione di sostegno ai progetti di miglioramento dei servizi agli anziani e alle persone con disabilità, tramite il conto corrente intestato all'ASP dei Comuni della Bassa Romagna sul quale è possibile effettuare l'offerta indicando come causale "donazione a favore del CRA F.lli Bedeschi di Bagnacavallo":

**CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA CONTO DI TESORERIA
IT26 B 06270 13199 T20990000365**

Al momento del versamento, effettuabile presso qualsiasi istituto bancario, chiedere che nella ricevuta vengano precisati i dati del versante: cognome, nome e indirizzo, e la causale del versamento

Offerte in denaro possono essere effettuate direttamente presso gli Uffici Amministrativi dell'ASP in Via Mazzini, 3 – Bagnacavallo o presso la Struttura chiedendo del Coordinatore.

ALLEGATO 1)

DOCUMENTI DA CONSEGNARE AL MOMENTO DELL'INGRESSO :

- fotocopia carta di identità in corso di validità;
- tessera sanitaria/codice fiscale in originale;
- certificato medico attestante lo stato di salute dell'anziano e terapie in atto e/o cartella clinica;
- certificato medico attestante che l'anziano può vivere in comunità (se proviene dal domicilio);
- certificato della Commissione Az USL per l'accertamento della percentuale d'invalidità ed eventuale documento che certifica l'accompagnamento in fotocopia;
- esenzioni ticket e/o documenti attestanti invalidità per patologie, in fotocopia;
- referti di analisi cliniche e visite mediche e ogni altra documentazione sanitaria in possesso dei familiari o dall'amministratore di sostegno/tutore, da presentare al Medico di struttura;
- le confezioni dei farmaci regolarmente assunte dall'ospite;
- referto di Rx torace effettuato in data non anteriore a tre mesi dalla data presunta di ricovero (se proveniente dal domicilio);

CORREDO E BIANCHERIA PERSONALE

Si consiglia che gli indumenti, sia estivi che invernali, siano di cotone o misti ad una percentuale di sintetico, per evitare il loro restringimento e garantire la massima durata nel tempo.

- n° 7 magliette da pelle manica lunga polo (x l'inverno cotone felpato)
- n° 10 paia di mutande
- n° 7 tute (pantalone + giacca)
- n° 7 pigiami o camicie da notte
- n° 7 paia di calzini
- fazzoletto da testa o cappello
- pantofole o scarpe comode con strap e scarpe per le uscite
- n° 2 giacche di lana
- n° 1 giacca o giubbotto x le uscite
- n° 1 valigia/borsa con necessario per ricovero in Ospedale (pigiamino o camicia, maglia pelle, calzini, beauty con il necessario, posate e bicchiere)
- n° 1 scatola porta protesi
- n° 1 beauty (con spazzolino, dentifricio, pettine/spazzola, ecc)
- n° 1 rasoio elettrico (se lo utilizza anche a casa)
- n° 1 tronchesine
- n° 1 forbicine per unghie

Le quantità sopra indicate sono puramente indicative dipendendo dalle condizioni dell'ospite.

TABELLA RETTE 2019

Servizio	Retta giornaliera (euro)	Retta in caso di assenza (euro)
R.S.A. ricovero ordinario programmati dall'ausl di competenza	50,05	22,52
Ricovero di sollievo programmati dall'ausl di competenza	26,50	/

ENTE TESORIERE : CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA

Costi esclusi dalla retta:

- biancheria personale
- spese individuali (comprese eventuali spese telefoniche)
- protesi dentarie, acustiche e occhiali da vista
- spese funerarie
- visite specialistiche: richieste privatamente ed a pagamento (compresi i relativi trasporti)
- tinta per capelli e permanente
- cicli di cure ad alto costo
- soggiorni marittimi e montani

Griglia con Obiettivi specifici, indicatori e standard di Qualità

FATTORI QUALITATIVI/ PROCESSI	OBIETTIVI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DI VERIFICA
Organizzazione del servizio e degli spazi	Il servizio garantisce: - l'apertura dei propri spazi con orari ampi e flessibili - Pulizie giornaliere e periodiche degli spazi	γ) apertura del servizio per almeno 10 ore al giorno η) < 10% di risposte negative alla domanda inerenti gli orari di apertura contenuta nel questionario ι) < 10% di risposte negative alla domanda inerente le pulizie contenuta nel questionario
Attività di animazione e di socializzazione	Realizzazione di: - un progetto annuale innovativo e/o una iniziativa di integrazione con il territorio; - programmi di animazione annuale che tengano conto delle condizioni generali degli ospiti e dell'eventuale presenza di disturbi del comportamento. - uscite sul territorio con i propri anziani	- presenza di almeno un progetto o di un iniziativa annuale presenza - presenza di un programma di animazione per utenti con disturbi del comportamento - realizzazione di almeno 2 uscite annuali
Assistenza e cura del paziente durante la degenza	Il servizio si impegna a garantire ad ogni anziano: - alimentazione varia e rispettosa delle stagioni e tradizioni - igiene della persona	- presenza di un menù stagionale con alternative al menù giornaliero - un bagno completo almeno ogni 6 giorni ; - < 10% di risposte negative alla domanda inerente la qualità complessiva del servizio contenuta nel questionario
Personalizzazione del servizio	Il servizio si impegna a garantire: • interventi personalizzati attraverso l'adozione di PAI • valutazioni periodiche sullo stato di salute (ex test Minetti, Scala di Braden, registro cadute, registro contenzioni)	- redazione e verifica dei Pai almeno due volte all'anno e/o al bisogno - presenza di scale di valutazione
Competenze, capacità e formazione del personale	L'ASP si impegna a garantire e consolidare la professionalità e le capacità dei propri professionisti e a ridurre il burn-out attraverso: - formazione periodica - percorsi di valutazione e supervisione - strumenti di coinvolgimento e partecipazione alle diverse fasi di programmazione, attuazione e verifica dei progetti assistenziali	< 10% di risposte negative alla domanda inerente il comportamento del personale contenuta nel questionario; - n.di ore di formazione pari a circa 15 ore annuali per operatore. - % pari o superiore al 90 di personale oggetto di valutazione - n. di incontri periodici dell'èquipe non inferiore a 4 nel corso dell'anno
Coinvolgimento dei familiari o amministratori di sostegno/tutori	La struttura assicura la partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie o amministratori di sostegno/tutori assicurando: - riunioni con i familiari o amministratori di sostegno /tutori - la condivisione dei piani di assistenza personalizzati; - procedure per il monitoraggio della qualità percepita	- almeno 2 riunioni all'anno - % di PAI condivisi con i familiari o amministratori di sostegno/tutori o gli utenti non inferiore al 90% - almeno 70% di questionari di gradimento compilati