



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 Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili adulti***

**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 del 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](http://www.aspbassaromagna.it)).

La presente Carta dei Servizi permette di conoscere l'organizzazione e le modalità di erogazione delle prestazioni presso il **Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per ospiti disabili adulti della 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.), denominata "F.lli Bedeschi" è situata in Via Sinistra Canale Superiore, 30/B a Bagnacavallo. La Casa Residenza è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

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)

## DEFINIZIONE

Il **Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili adulti**, situato presso la Casa Residenza per Anziani F.lli Bedeschi offre un servizio a carattere residenziale, così come definito dal DGR n.514/2009, ad alta intensità assistenziale, destinato a cittadini portatori di handicap di età di norma non inferiore ai 14 anni non autosufficienti e/o non autonomi, per minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali necessitanti di assistenza continuativa, privi di famiglia o per i quali la permanenza nel nucleo parentale risulti temporaneamente o definitivamente impossibile o molto problematica.

L'ASP dei Comuni della Bassa Romagna è in possesso di autorizzazione al funzionamento così come previsto dalle normative regionali ed ha in atto un Contratto di Servizio con l'Az USL di Ravenna per n° 4 posti accreditati.

Il contratto di servizio vigente fra l'ASP, l'Azienda USL e l'Unione dei Comuni della Bassa Romagna prevede la possibilità di richiedere periodi così detti "di sollievo" ossia periodi di degenza breve che vanno richiesti e programmati rivolgendosi all'Assistente sociale del Comune di riferimento dell'utente che procederà a valutare la richiesta e ad attivare i percorsi di accesso concordandoli con l'Assistente Sociale dell'Area Disabili del Distretto di Lugo.

## DESTINATARI E FINALITA'

Il Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili, fornisce ospitalità ed assistenza a cittadini che, per le caratteristiche dell'handicap di cui sono portatori, necessitano di assistenza continua e risultano privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto individualizzato. Attua interventi volti all'acquisizione dell'autonomia individuale nelle attività quotidiane, al potenziamento delle capacità cognitive e relazionali ed attiva strategie per l'integrazione sociale.

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE PER DISABILI**

Tenuto conto di quanto sopra, gli obiettivi del servizio divengono quelli di:

- offrire ospitalità residenziale, temporanea o stabile mantenendo l'utente nel contesto sociale di appartenenza;
- garantire assistenza riabilitativa individualizzata;
- garantire un servizio altamente personalizzato attraverso l'attuazione di interventi socio-assistenziali di diversa natura ed intensità assistenziale a seconda del bisogno espresso dall'utente;
- favorire un approccio globale ed integrato ai bisogni della persona;
- sostenere la centralità dell'utente nel rispetto e tutela dei diritti e della dignità della persona, nonché della privacy;
- sostenere le famiglie o amministratori di sostegno/tutor e favorire il loro coinvolgimento quali componenti dell'équipe curante;
- Favorire l'integrazione sociale nei limiti consentiti dalla gravità dell'handicap attraverso l'attuazione di percorsi di socializzazione e attraverso il coinvolgimento delle reti informali e del volontariato.
- creare ambienti di vita sicuri, personalizzati, il più possibile simili all'ambiente familiare;
- garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona, promuovendo comportamenti professionali etici e qualificati;
- promuovere e controllare la qualità delle prestazioni;

## **LA STRUTTURA**

Il Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili F.lli Bedeschi ha sede a Bagnacavallo in Via Sinistra Canale Superiore, 30/b ( Tel 0545/61308 Fax 0545/935189). L'immobile è gestito dalla Asp dei Comuni della Bassa Romagna, la cui sede si trova in V. 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, poste all'interno del Servizio di RSA, 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...); tutte le stanze sono dotate di bagno e campanello di chiamata; la maggior parte delle stanze è dotato di Tv. A disposizione degli ospiti e dei loro familiari un TV e dvd, radio/stereo oltre a servizi igienici attrezzati, diversi ambienti comuni, soggiorni, una palestra, una sala animazioni per le attività, una chiesa interna e sala per il culto. Impianto di aria condizionata in tutti gli ambienti comuni. Impianto di trattamento aria nelle stanze di degenza. Inoltre dispone di ampio parco con laghetto spesso luogo nella bella stagione di sosta e passeggiate anche per le famiglie.

## **MODALITA' E CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'ammissione ai servizi per disabili è attuata dai componenti Servizi Sociali e Sanitari, nel rispetto delle norme e dei regolamenti vigenti.

Ogni proposta di ammissione al servizio verrà effettuata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale dell'Area Disabili e autorizzata dal Distretto sanitario di Lugo per il tramite del Referente dell'Area della Non autosufficienza Anziani e Disabili Adulti del Dipartimento delle Cure Primarie di Lugo e del Responsabile dell'ufficio di Piano di Lugo.

Il richiedente e/o i suoi familiari o l'amministratore di sostegno/tutore, possono visitare la struttura, preferibilmente previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda di ingresso, rivolgendosi al Coordinatore dell'Ente presso la struttura.

Gli accessi sono stabiliti e concordati dall'Assistente Sociale Area Disabili con la Coordinatrice della Struttura o in sua assenza con il RAS, dopo aver esaminato le richieste delle famiglie o amministratori di sostegno/tutori ed eventualmente avere risposto alle emergenze.

L'ingresso dell'ospite è preceduto da un colloquio informativo tra l'amministratore di sostegno/tutore e/o il familiare referente, il Coordinatore e il RAS. Durante il colloquio vengono presentati i servizi offerti, le prestazioni erogate e la documentazione da presentare per accedere al servizio e viene fissata la data per l'inserimento.

Il colloquio permette inoltre di acquisire i dati personali dell'utente, la situazione familiare, i bisogni, ad integrazione delle informazioni contenute nel Progetto assistenziale personalizzato fornito

dall'equipe multi-professionale dell'Ausl. In occasione del colloquio sarà possibile per la famiglia dell'utente o l'amministratore di sostegno/tutore prendere visione dei locali, delle attrezzature in uso, degli spazi a disposizione per l'ospite e la sua famiglia o l'amministratore di sostegno/tutore.

Al momento dell'ingresso il familiare o il tutore/Amministratore di sostegno 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 caregiver;

Al momento dell'ammissione per ogni utente occorre fornire i capi di vestiario e gli oggetti per la cura della persona, come da elenco allegato.

Qualora i familiari o l'amministratore di sostegno /tutore scelgano di usufruire del servizio di lavanderia esterna dell'Ente, ogni capo di vestiario verrà contrassegnato secondo le modalità che verranno specificate dal Responsabile del reparto.

### **SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI DEL SERVIZIO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE PER DISABILI**

Nell'ambito del servizio svolto presso il Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili , a ciascun utente vengono garantite le prestazioni richieste dalle personali condizioni psico/fisiche, così come indicato dall'equipe multiprofessionale del distretto sanitario 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 del Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale e le rispettive competenze sono contenute qui di seguito:

Attività di coordinamento delle attività	Viene svolta dalla figura del Coordinatore, Responsabile di struttura, cui compete la direzione organizzativa, amministrativa e gestionale del CRA F.Illi Bedeschi ; Al Coordinatore, presente negli orari indicati in bacheca, è possibile rivolgersi per qualsiasi chiarimento, suggerimento o reclamo in merito alle attività erogate.
Assistenza tutelare diurna e notturna e cura della persona	Viene svolta da personale in possesso di qualifica secondo la normativa regionale e le convenzioni in essere con l'Azienda USL, seguendo le modalità previste dal piano delle attività della struttura predisposto tenendo conto delle esigenze degli ospiti. Il servizio comprende tutte le attività di assistenza all'ospite 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 mobilizzazione. 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 dall'amministratore di sostegno/tutore a seconda delle esigenze degli utenti. Sono esclusi inoltre eventuali costi di spillatico per abitudini e desideri personali . Il personale assistenziale è presente 24 ore su 24
Assistenza sanitaria e infermieristica	L'assistenza sanitaria di base è comprensiva di prestazioni: a) medico specialista di struttura che opera in convenzione con l'ASP in orario mattutino dal lunedì al venerdì per un monte ore pari a quanto indicato nella normativa vigente. Il pomeriggio e in orario notturno, prefestivo 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 o farmaci richiesti privatamente dall'ospite o dai familiari e non disposti dal medico di struttura. d) ausili protesici non personalizzati, prodotti e pompe per la nutrizione enterale e parenterale, ossigeno per ossigeno terapia. L'Az USL garantisce consulenze specialistiche (telefoniche ed eventuali visite in struttura) relativamente alla Fisiatria, geriatria, team nutrizionale, visite odontoiatriche.
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.

Attività di animazione, di terapia occupazionale e ricreativo culturali	Le attività vengono svolte sia all'interno della casa protetta da un animatore <b>qualificato, dal personale socio-assistenziale e da volontari</b> . 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. Sono previste gite e uscite programmate per favorire l'integrazione degli utenti nel tessuto sociale di appartenenza. Partecipazione ad eventi culturali (teatro, ecc) oltre alle iniziative che si tengono all'interno della Struttura (rappresentazioni teatrali, di canto, feste compleanni, ecc) Sono esclusi dalla retta i costi per eventuali soggiorni esterni alla struttura.
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.
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, 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 del 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 da quest'ultima.
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 o amministratori di sostegno/tutori 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.

Ogni anno viene elaborato un piano delle attività con l'illustrazione dettagliata dell'organizzazione quotidiana delle attività e delle risorse umane impegnate.

## IL PERSONALE

All'interno del Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per ospiti disabili 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 Sanitarie (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 divise.

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 il CRA F.lli Bedeschi 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

Il Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili rimane aperto, per favorire le visite agli utenti da parte dei familiari, amministratori di sostegno/tutori, parenti ed amici, dalle ore 7.00 alle 21,30;

I familiari, l'amministratore di sostegno/tutore e i visitatori sono tenuti a salvaguardare la privacy, il pasto e il riposo degli ospiti ed è loro consentito l'accesso solamente agli spazi comuni e alla camera del proprio familiare o assistito, salvaguardando comunque la riservatezza degli altri utenti. 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 e la caposala forniscono al paziente e/o al familiare o all'amministratore di sostegno/tutore 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'alzata e la messa a letto degli ospiti, avvengono rispettivamente dalle ore 07.00 e dalle ore 20,30, 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 previste in base al PAI, alzate posticipate nella fascia mattutina oltre a messe a letto anticipate. Il personale è tenuto ad informare l'ospite e i suoi familiari o l'amministratore di sostegno sulle operazioni quotidiane che si intendono compiere.

L'igiene dell'ospite viene eseguita due volte al giorno e al bisogno. Il bagno o doccia salvo diversa indicazione del Medico viene svolto tutti i giorni. 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 se richiesto e tengono conto delle segnalazioni o preferenze espresse dal familiare o dall'amministratore di sostegno/tutore.

Ai familiari ,amministratori di sostegno/tutori o accompagnatori degli ospiti è garantito, a pagamento e previa ordinazione al RAA entro le ore 13 del giorno precedente, di fruire dei pasti, preparati dalla cucina della Struttura da poter consumare insieme al proprio congiunto o nella sala da pranzo.

I pasti vengono distribuiti, presso la sala da pranzo o presso le stanze di degenza (in caso di malattia), nelle seguenti fasce orarie:

- colazione dalle ore 8,30 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 snacks);
- 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). I pasti possono essere, su indicazione del personale sanitario, assunti presso le rispettive stanze di degenza con il supporto e la sorveglianza del personale assistenziale.

Il menù è programmato periodicamente (ruota su 3 settimane sia estivo che invernale) , per le varie patologie sono garantite diete appropriate, secondo le disposizioni e prescrizioni del Medico di Struttura, qualsiasi cibo o bevanda portata dall'esterno deve essere autorizzata dal Medico curante.

Il menù è consultabile dagli ospiti e familiari, 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 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.

La Direzione 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 dell'alloggio 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, anche se per necessità può avvenire più spesso).

Il servizio di lavaggio degli indumenti avviene presso la lavanderia convenzionata con la struttura, tutti i capi dovranno essere consegnati al referente di nucleo e/o guardarobiera per essere contrassegnati e il corredo dovrà essere costituito come da allegato 1); a carico della guardarobiera lo smistamento della biancheria personale degli ospiti negli armadi personali. La biancheria piana per il rifacimento letti, teli bagno e asciugamani sono forniti dalla struttura.

### **REGOLE DI VITA**

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.

Il paziente, 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 ospiti 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.

In caso di uscite il familiare e/o tutore dell'ospite deve comunicare al personale infermieristico o al caposala, la data e ora di uscita e l'orario presunto del rientro, e firmare l'apposito modulo al momento dell'uscita e al rientro.

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.

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 capi conosciuti e significativi per l'utente 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 ospiti 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'utente conosciuto, in modo da impedire gesti 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 nel Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili non è da considerarsi definitiva, infatti nel rispetto della libertà individuale, il paziente e/o il tutore/Ad.s./caregiver può chiedere la dimissione sia in seguito al mutamento dello stato psico-fisico, sia della situazione familiare che assicuri un'adeguata assistenza all'utente comunicandolo al Coordinatore almeno 15 giorni prima e informando l'Assistente Sociale Responsabile del caso e/o la Referente dell'Area della Non autosufficienza Anziani e Disabili Adulti del Dipartimento delle Cure Primarie di Lugo.

In caso di ricovero ospedaliero, il posto letto viene mantenuto, salvo diversa richiesta scritta da parte del familiare, con oneri a carico di questi ultimi.

### **LA RETTA**

La retta di ricovero a carico degli utenti è definita dal Servizio Sociale dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna.

La retta è fatturata mensilmente ed è corrisposta secondo le indicazioni fornite dal Servizio Sociale.

La retta è versata dall'utente 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 Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili del CRA F.lli Bedeschi, 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 o amministratore di sostegno/tutore, 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 o amministratore di sostegno/tutore 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 3).

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'equipe 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;
- γ) la rilevazione della qualità percepita degli assistiti e delle loro famiglie o 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 inappropriately 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. Non verranno prese in considerazione reclami o segnalazioni anonime.

L'utente e/o il proprio familiare 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 (R.A.A. e/o Caposala 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 predisponde la risposta entro 15 giorni secondo quanto previsto dall'apposito protocollo.**

### **INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

L'amministrazione tutela il diritto del paziente all'esercizio del "consenso informato". Tale diritto comporta che il paziente e/o il tutore/A.d.s./caregiver debbano essere pienamente informati circa lo stato di salute dell'utente, 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 amministratore di sostegno/tutore 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 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, al RAA, al Caposala o al Coordinatore.

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 degli ospiti o degli amministratori di sostegno/tutori per informazioni di tipo sanitario presso l'ambulatorio della struttura nei giorni di presenza, al termine delle visite mediche.

### **COPIA CARTELLA CLINICA**

La richiesta di copia della cartella clinica può essere fatta, direttamente alla struttura, su apposito modulo rilasciato dal Caposala o dal Coordinatore 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'**

#### **SOSTEGNO E CONTRIBUTI ALLE ATTIVITA' DELL'ASP DEI COMUNI DELLA BASSA ROMAGNA**

**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.

## ALLEGATI

ALLEGATO N. 1 – Documenti da consegnare al momento dell'ingresso e corredo

ALLEGATO N. 2 – Informazioni ai familiari o agli amministratori di sostegno/tutori

ALLEGATO N. 3 – Rette in vigore

ALLEGATO N. 4– Obiettivi specifici, indicatori e standard di Qualità

## ALLEGATI 1)

### **DOCUMENTI DA CONSEGNARE AL MOMENTO DELL'INGRESSO :**

- carta di identità in originale e in corso di validità;
- tessera sanitaria/codice fiscale in originale;
- tessera elettorale;
- certificato medico attestante lo stato di salute dell'utente e terapie in atto e/o cartella clinica;
- certificato medico attestante che l'utente 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 amministratori di sostegno/tutori, da presentare al Medico di struttura;
- le confezioni dei farmaci regolarmente assunte dall'ospite;

### **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 o canottiere (x l'inverno cotone felpato)

n° 10 paia di mutande

n° 7 tute (pantalone + giacca)

n° 5 pigiami o camicie da notte

n° 10 paia di calzini

scarpe comode c e scarpe per le uscite

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 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.**

## 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 utente: - 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 2 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• interventi personalizzati attraverso l'adozione di PAI</li> <li>• valutazioni periodiche sullo stato di salute (ex test Minetti, Scala di Braden, registro cadute, registro contenzioni)</li> </ul>	· 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- formazione periodica</li> <li>- percorsi di valutazione e supervisione</li> <li>- strumenti di coinvolgimento e partecipazione alle diverse fasi di programmazione, attuazione e verifica dei progetti assistenziali</li> </ul>	< 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 amministratori di sostegno/tutori assicurando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- riunioni con i familiari o amministratori di sostegno/tutori</li> <li>- la condivisione dei piani di assistenza personalizzati;</li> <li>- procedure per il monitoraggio della qualità percepita</li> </ul>	- 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