



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

---

**CARTA DEI SERVIZI**  
**COMUNITA' ALLOGGIO "F. SILVAGNI DI VOLTANA"**

**Rev. Maggio 2019**

**Sede operativa**  
**Centro Anziani Silvagni**  
**via Pelloni 18 – Voltana**

**Tel/Fax 0545-71157 E-mail [centroanzianivoltana@aspbassaromagna.it](mailto:centroanzianivoltana@aspbassaromagna.it)**

---

La comunità alloggio è situata nel Centro Anziani F. Silvagni in Via Pelloni, 18 a Voltana di Lugo. La struttura di proprietà dell'ASP dei Comuni della Bassa Romagna, ha attualmente una ricettività di 27 posti letto per anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.

La Comunità Alloggio offre ospitalità definitiva o temporanea ad anziani residenti prioritariamente nel Distretto di Lugo e secondariamente a quelli residenti in altri distretti.

### SERVIZI OFFERTI

Assistenza tutelare diurna e notturna e cura della persona	Viene svolta da personale in possesso di qualifica secondo la normativa regionale, 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 mobilizzazione 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 a seconda delle esigenze degli anziani. Sono esclusi inoltre eventuali costi di spillatico per abitudini e desideri personali (es. spese telefoniche, sigarette, snack ecc..).
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. b) infermieristiche con copertura sulle 13 ore. c) farmaceutiche (farmaci e materiale da medicazione). Sono escluse le visite specialistiche e i farmaci richiesti privatamente dall'ospite o dai familiari.
Attività di animazione, occupazionale e ricreativo culturali	Le attività vengono svolte sia all'interno sia all'esterno della Comunità Alloggio da personale assistenziale qualificato. In struttura sono disponibili: giornale quotidiano, TV, DVD, videoregistratore, proiettore, radio stereo con CD, telecamera, macchina fotografica e tutte le attrezzature e materiali necessari per le attività. Sono esclusi dalla retta i costi per eventuali soggiorni esterni alla struttura.
Assistenza religiosa	E' assicurata l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e libertà dei singoli. Viene celebrata settimanalmente la Santa Messa.
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 parrucchiere, barbiere, podologo.	Svolte all'interno della struttura in base alle esigenze e/o su richiesta dell'ospite e/o familiare (è esclusa dalla retta la fornitura di prodotti per la tinta e la permanente).
Volontariato	La struttura accoglie l'apporto di volontari e delle associazioni di volontariato previo accordo con il Coordinatore.

Nell'ambito dei servizi svolti nella struttura, a ciascun ospite vengono garantite le prestazioni richieste dalle personali condizioni psico/fisiche, così come indicato nel piano individuale di

assistenza predisposto al momento dell'ingresso e sottoposto a verifica periodica. Tali servizi sono forniti solo all'interno del Centro; in presenza di ricovero in ospedale o assenze di altra natura, i servizi sono sospesi come ogni altra prestazione assistenziale o alberghiera.

Per le emergenze sanitarie il servizio di trasporto in ambulanza è garantito dal S.S.N., i trasporti sanitari per visite mediche sono a carico degli ospiti.

### **GLI OPERATORI**

All'interno della Comunità Alloggio operano le seguenti figure professionali:

1 Coordinatore Responsabile di Struttura

1 Operatore socio-sanitario con compiti di referente delle attività assistenziali

2 Infermieri

8 Addetti all'Assistenza di Base (comprese le attività di animazione)

1 Medico di Medicina Generale

1 Parrucchiera

Ogni operatore è identificato con nome, cognome e funzione mediante etichette applicate sulle divise. Gli orari di servizio di tutto il personale che opera nella struttura sono depositati nell'Ufficio del coordinatore.

### **REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

La struttura rimane aperta per le visite dalle ore 8.00 circa fino alle ore 20.00, per favorire ed incentivare le visite agli anziani da parte dei famigliari, parenti ed amici, salvo casi particolari concordati con la Direzione e la famiglia. I visitatori dovranno comunque salvaguardare il riposo degli ospiti e a loro è consentito l'accesso solamente agli spazi comuni e alla camera del proprio familiare, salvaguardando comunque la riservatezza degli anziani.

Per rispetto alla privacy degli utenti e per consentire il lavoro degli operatori, famigliari e/o conoscenti sono tenuti a lasciare temporaneamente le stanze quando gli stessi devono eseguire le prestazioni di cura sia di tipo assistenziale, sia di tipo sanitario, che durante la visita medica

Il Centro Anziani autorizza, in caso di richiesta del familiare, l'accesso in struttura di assistenti private, concordando con il Coordinatore le attività e le prestazioni che possono offrire sotto la propria responsabilità. Qualora gli assistenti privati non ottemperassero alle norme descritte o si verificassero interferenze con il personale del Centro, l'Amministrazione si riserva il diritto sentito i familiari di revocare l'autorizzazione.

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 comunicheranno al personale in servizio, la data di uscita e l'orario presunto del rientro.

L'ASP, 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 della specifica contenzione è allegata alla cartella personale sanitaria e a quella socio-assistenziale (P.A.I.), controfirmata dai famigliari e/o chi ne fa le veci.

La Direzione decide l'assegnazione della stanza e si riserva ogni eventuale spostamento dell'ospite a garanzia del benessere di tutti.

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.

Nessuno è autorizzato a prelevare materiale di nessun genere o ad effettuare attività assistenziali nei confronti degli ospiti, se non con previa autorizzazione del Coordinatore del servizio.  
All'interno della struttura è vietato fumare.

In caso di decesso di un ospite gli operatori ne daranno immediata comunicazione ai familiari, 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.

#### **REGOLAMENTO PER L'INTRODUZIONE DI OGGETTI PERSONALI IN STRUTTURA**

L'anziano, concordandolo con il coordinatore del servizio, 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 di tutta la collettività.

È vietato affiggere fotografie o altro alle pareti, introdurre in camera altri mobili senza preventiva autorizzazione da parte del Coordinatore di Struttura.

E' vietato stendere fili per i panni nelle camere o negli spazi comuni.

Il pavimento deve essere lasciato libero per consentire la pulizia della stanza.

È assolutamente vietato il possesso e l'uso di apparecchi elettrici o a gas quali stufette, fornelli, ferri da stiro ecc.. così come è vietata la detenzione di apparecchi e materiali infiammabili.

E' vietato introdurre animali senza la preventiva autorizzazione del Coordinatore di Struttura.

È vietato esporre all'esterno dell'edificio e sui davanzali delle finestre panni e oggetti di qualsiasi natura.

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

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per valori conservati personalmente dagli anziani.

Il gestore può, a richiesta, assumere le funzioni di depositario a titolo gratuito, ai sensi dell'art.1776 e seguenti del Codice Civile, per il tramite del proprio tesoriere, previa autorizzazione dell'ospite e/ o dei suoi familiari e/o del Comune di residenza.

La Direzione non risponde di eventuali furti o danneggiamenti anche per quanto riguarda gli automezzi parcheggiati negli appositi posti macchina nel cortile interno.

#### **DIMISSIONI E/O DISDETTA DEL SERVIZIO - ASSENZE**

La permanenza in Comunità Alloggio non è da considerarsi definitiva; nel rispetto della libertà individuale, l'ospite può dimettersi sia in seguito al recupero della condizione psico-fisica sia per la presenza di nuove condizioni familiari e sociali che assicurino all'ospite stesso la necessaria assistenza.

**Dimissioni volontarie:** ogni anziano può rinunciare alla permanenza in struttura previa richiesta scritta presentata dall'ospite stesso e/o dal familiare referente o dall'amministratore di sostegno/tutore, al Coordinatore Responsabile di Struttura o alla Direzione dell'ASP, con preavviso di 15 giorni. Le giornate di mancato preavviso saranno addebitate nella retta a titolo di indennizzo.

**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. Decorsi inutilmente i termini previsti nel sollecito o nella costituzione in mora, l'ASP procederà al recupero del credito tramite le vie legali o normativamente ammesse e potrà disporre la dimissione dell'utente dal servizio.

**Dimissioni per sopravvenuta incompatibilità delle condizioni socio-sanitarie dell'utente al servizio:** in tal caso l'ASP, informati i familiari dell'ospite o di chi ne fa le veci, ha facoltà di disporre le dimissioni dell'ospite a suo insindacabile giudizio.

**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 lo riguardano.**

**Assenze:** in caso di ricovero ospedaliero, rientro temporaneo in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici o comunque assenze programmate, qualora non venga dichiarata in forma scritta la rinuncia al posto da parte dell'ospite e/o di un suo familiare o dell'amministratore di sostegno/tutore, il posto si intende mantenuto e, pertanto, sarà dovuta la quota ridotta di partecipazione alla retta giornaliera.

### **INFORMAZIONE, PARTECIPAZIONE**

L'ASP favorisce la massima integrazione con le famiglie 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), su richiesta di una delle parti.

L'ospite e la famiglia possono richiedere qualunque informazione direttamente agli operatori, al Referente o al coordinatore di struttura.

Il Coordinatore è a disposizione per colloqui informativi e/o per confrontarsi su aspetti inerenti l'organizzazione del servizio, presso gli uffici della Comunità Alloggio Silvagni di Voltana negli orari e nelle giornate pubblicate presso la bacheca della struttura o al di fuori di tali orari, previo appuntamento.

Il medico è a disposizione dei familiari degli ospiti per informazioni di tipo sanitario presso l'ambulatorio della struttura, negli orari e nelle giornate pubblicate presso la bacheca.

### **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Il gestore al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio e la sua famiglia partecipi dei processi decisionali.

Il Coordinatore sarà a disposizione, presso gli uffici della Comunità Alloggio Silvagni di Voltana negli orari e nelle giornate pubblicate in bacheca o al di fuori di tali orari, previo appuntamento.

La struttura provvederà inoltre a verificare il grado di soddisfazione dell'ospite e della sua famiglia attraverso la somministrazione annuale di un questionario sulla qualità percepita.

### **LA RETTA**

La retta giornaliera di ricovero a carico degli anziani ospitati presso la Comunità Alloggio 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. In caso di assenza sarà comunque conteggiata una retta ridotta, 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 secondo 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.

Per gli accessi in Comunità Alloggio è previsto un deposito infruttifero pari a circa una mensilità di retta a garanzia degli impegni di cui sopra. Il deposito sarà corrisposto in occasione del pagamento della prima retta e sarà restituito, previa regolarizzazione di ogni pendenza, all'atto delle dimissioni.

### **COPIA CARTELLA CLINICA**

La richiesta di copia di cartella clinica e/o certificazioni sullo stato di salute può essere effettuata direttamente dall'utente e/o dagli eredi, previa richiesta scritta degli stessi, alla Referente del servizio o al Coordinatore della Struttura.

### **CARTA DEI SERVIZI**

Una copia integrale della carta dei servizi è a disposizione dei familiari presso l'ufficio del Coordinatore o affissa in bacheca. E' possibile, inoltre, consultare il documento integrale sul sito ufficiale dell'ASP dei Comuni della Bassa Romagna [www.aspbassaromagna.it](http://www.aspbassaromagna.it)

### **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 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.

Il conto corrente sul quale è possibile effettuare l'offerta è il seguente:

**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.

### **Allegato 1 CORREDO BIANCHERIA PERSONALE**

Durante il colloquio che precede l'ingresso dell'ospite l'operatore referente della Comunità Alloggio assegnerà un numero che servirà per individuare la biancheria dell'ospite.

N. 6 magliette da pelle a mezza manica di cotone o misto lana

N. 6 pantaloni tuta estivi

N. 6 pantaloni tuta invernali

N. 6 maglie estive

N. 6 maglie invernali

N. 6 cardigan estivi

N. 6 cardigan invernali

N. 6 paia di calzini estivi

N. 6 paia di calzini invernali

N. 6 camicie notte o giacche pigiama estive

N. 6 camicie notte o giacche pigiama invernali

N. 1 paio scarpe estive

N. 1 paio scarpe invernali

N. 4 tutoni solo se necessario