Via Mazzini 3 – Bagnacavallo (Ra)

Tel. 0545/934782 mail: urp@aspbassaromagna.it

CARTA DEI SERVIZI
CASA RESIDENZA PER ANZIANI
"SASSOLI" – LUGO (RA)

Rev. GENNAIO 2025

Sede operativa

Viale degli Orsini, 2 – Lugo (RA)

Tel 0545-212280 mail coordinatoresassoli@aspbassaromagna.it

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 Sassoli di Lugo viene consegnata al momento dell'accesso al servizio. Inoltre è consultabile sul sito aziendale www.aspbassaromagna.it (ove è possibile consultare anche il documento integrale). Su richiesta dell'utente è possibile avere una copia presso gli uffici del coordinatore. La presente Carta dei Servizi permette di conoscere l'organizzazione e le modalità di erogazione delle prestazioni presso il servizio di **Casa Residenza della CRA Sassoli di Lugo**, ha validità quinquennale ed è oggetto di aggiornamenti periodici dei contenuti in caso di modifiche all'organizzazione e gestione del servizio.

****

La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (di seguito C.R.A.), denominata "G.Sassoli" è situata in Viale Orsini 2 a Lugo. La C.R.A. 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.

DESTINATARI

La C.R.A. ospita anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio, con elevati bisogni sanitari-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 stabilito dal DGR n.514/2009.

FINALITA' DEL SERVIZIO DI CASA RESIDENZA

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 GENERALI DI CASA RESIDENZA

- Garantire le migliori condizioni di benessere psico/fisico ad ogni anziano residente.
- Mantenere le capacità residue degli anziani e se possibile promuovere il loro recupero con particolare attenzione nel prevenire e ritardare la perdita delle autonomie.
- coinvolgere i familiari e l'utente nelle scelte e modalità sanitarie-assistenziali e favorire le relazioni parentali e amicali;
- Prevenire e rallentare i processi degenerativi e l'insorgenza di altre malattie.
- Promuovere e mantenere la socializzazione, i rapporti con l'ambiente esterno (tessuto sociale) e delle relazioni parentali e amicali.
- Garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana, nonché della privacy, promuovendo comportamenti professionali etici e qualificati.
- Creare ambienti di vita sicuri, personalizzati , il più possibile simili all'ambiente familiare
- Promuovere e controllare la qualità delle prestazioni.

LA STRUTTURA

La C.R.A ha sede a Lugo in viale Orsini 2 (Tel. 0545/212280 email: coordinatoresassoli@aspbassaromagna.it), è gestita 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 dotate di attrezzature 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 antenna televisiva e alcune di TV. A disposizione degli ospiti e dei loro familiari TV, radio/stereo oltre a servizi igenici attrezzati, diversi ambienti comuni, soggiorni, una palestra, due sale animazione per le attività. Impianto di aria condizionata in tutti gli ambienti comuni ed in gran parte delle camere da letto. Impianto di trattamento aria nelle stanze di degenza. Inoltre dispone di ampio parco con consistente alberatura.

MODALITA' E CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere ai posti accreditati dei Servizi erogati dall'ASP, gli anziani o i loro familiari devono rivolgersi al Servizio Sociale dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna che individua come punto di accesso alla rete dei Servizi le Assistenti Sociali del Comune di residenza.

Per l'accesso ad un posto accreditato (92 posti), ai sensi della deliberazione della giunta regionale n. 1378/1999, l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano fa pervenire le richieste al Servizio Sociale il quale costruisce una graduatoria per l'accesso, tenendo conto dell'intensità del bisogno di cura e assistenza dell'anziano, della situazione familiare ed economica. L'Assistente sociale comunica poi all'utente la disponibilità dell'offerta del servizio e questi, o i suoi familiari, devono comunicare immediatamente di accettare o meno la proposta di accesso. Qualora l'utente non accetti, l'offerta del servizio è proposta alla persona collocata nel posto immediatamente successivo nella graduatoria.

L'accesso presso il nucleo di casa residenza comporta il cambio di residenza; al momento dell'ingresso, pertanto l'ufficio amministrativo provvederà a segnalare all'Ufficio Anagrafe del Comune di appartenenza il cambio di residenza e la conseguente iscrizione nella convivenza della C.R.A.

Al momento dell'ingresso, l'ospite o i suoi familiari dovranno provvedere all'espletamento di tutte le formalità previste: sottoscrizione dell'impegno alla corresponsione della retta di mantenimento e di un deposito cauzionale a titolo di garanzia, autorizzazione al trattamento dei dati personali dell'utente e del caregiver, inoltre fornire alcuni documenti come da allegato 1.

Accesso ai posti non accreditati dei Servizi erogati dall'ASP

L'Asp dei Comuni della Bassa Romagna dispone di alcuni posti, non accreditati e non contrattualizzati con il Servizio Sociale dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna, qualificabili a libero mercato.

In particolare, presso la Cra Sassoli di Lugo sono disponibili:

Cra Sassoli – Lugo 10 posti

In funzione delle caratteristiche dei suddetti servizi, a diversa valenza assistenziale e sanitaria, si riportano nel presente documento le indicazioni utili per definire la condizione di appropriatezza all'inserimento degli utenti nei vari servizi disponibili

REQUISITI DI ACCESSO:

La condizione di eleggibilità ai posti non accreditati gestiti da Asp (Casa Residenza anziani e Comunità Alloggio) è espressamente riservata, per quanto riguarda le Comunità Alloggio, ad una situazione di parziale autosufficienza degli ospiti, mentre, per quanto riguarda la Casa Residenza Anziani, essendo i parametri di personale sul servizio non accreditato inferiori a quelli previsti per i posti accreditati, ad una condizione di sostenibilità organizzativa, da valutarsi in maniera specifica in relazione alla tipologia di non autosufficienza.

1.. Per gli ingressi nei posti non accreditati il grado di autosufficienza, coerente con i parametri assistenziali e sanitari presenti nel servizio, è il principale criterio di riferimento per il collocamento in lista d'attesa. Il grado di autosufficienza/non autosufficienza si definisce attraverso la valutazione degli item della scheda di raccolti dati assistenziali e sanitari (in allegato al presente documento)

2.In caso di sostanziale equivalenza di condizioni si considera come indice di priorità la continuità assistenziale e cioè la possibilità che un ospite che già utilizza i servizi dell'Asp a bassa soglia assistenziale (centro diurno e Comunità Alloggio) possa proseguire la presa in carico rispetto alle mutate condizioni di salute, non più coerenti al livello del servizio fino a quel momento utilizzato :

Nel caso non siano presenti queste condizioni, fatto salvo il rispetto di quanto previsto al punto 1) verrà preso in considerazione l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Modalità per la presentazione della domanda di ingresso su posti non accreditati:

1.Compilare modulo domanda con i dati anagrafici e l'allegata check list (scale di valutazioni dei requisiti assistenziali e sanitari)

2.La domanda ha una validità di 6 mesi e alla sua scadenza sarà cura del familiare rinnovarla e non sarà data comunicazione relativa alla scadenza

La modulistica si può scaricare dal sito ASP all'indirizzo:"www.aspbassaromagna.it" nella pagina relativa al servizio e si può compilare e caricare direttamente sul sito, nel caso il familiare non sia in grado di compilare online la domanda potrà contattare telefonicamente la struttura per accordarsi sul ritiro modulo cartaceo.

Al momento della chiamata da parte del coordinatore o di chi ne fa le sue le sue veci verrà richiesta una relazione medica che sarà emessa:
a cura del MMG in caso di ospite proveniente da domicilio.
medico di struttura se proviene da RSA .
in caso in cui l'anziano abbia avuto un ricovero ospedaliero nei mesi antecedenti l'ingresso si chiede copia della lettera di dimissione.

Al momento della chiamata il familiare, in considerazione anche delle possibili mutate condizioni dell'ospite rispetto alla data di presentazione della domanda, aggiornerà la check list, al fine di avere la situazione puntuale delle condizioni assistenziali e sanitarie dell'anziano e verificarne la coerenza rispetto ai punti precedenti.
Dal momento della chiamata la famiglia deve accettare entro la giornata e ha tempo 2 giorni per organizzare l'ingresso, nel caso la famiglia sia impossibilitata a rispettare le tempistiche richieste e voglia comunque mantenere il posto letto il coordinatore elaborerà comunque l'impegnativa di spesa con retta ridotta per mantenimento posto per un massimo di 7 giorni. Diversamente si procederà a contattare il secondo utente in lista.
Nel caso di rifiuto la domanda non sarà più ritenuta valida.

L'accesso in struttura comporta il cambio di residenza, pertanto l'ufficio amministrativo provvederà a segnalare all'Ufficio Anagrafe del Comune di appartenenza il cambio di residenza e la conseguente iscrizione nella convivenza della C.R.A. Al momento dell'ingresso, l'ospite o i suoi familiari dovranno provvedere all'espletamento di tutte le formalità previste: sottoscrizione dell'impegno alla corresponsione della retta di mantenimento e di un deposito cauzionale, autorizzazione al trattamento dei dati privati dell'utente e del caregiver, inoltre fornire alcuni documenti come da allegato 1.

SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI DI CASA RESIDENZA

Nell'ambito del servizio svolto in C.R.A, a ciascun paziente vengono garantite le prestazioni richieste dalle personali condizioni psico/fisiche, così come indicato dal piano individuale di assistenza predisposto in occasione dell'ingresso e sottoposto a verifica periodica. Informazioni specifiche inerenti il servizio, l'organico del personale 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 di tutti i servizi del CRA. Al Coordinatore 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 anziani ospiti, con una copertura di 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno. 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 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 dal lunedì al venerdì per un monte ore pari a quanto indicato nella normativa vigente. In orario notturno e festivo e prefestivo 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 RAS (responsabile delle attività sanitarie) 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 o dall'amministratore di sostegno/tutore.
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 dei fisioterapisti. 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 residenza da animatori qualificati con la collaborazione del personale assistenziale e da volontari. In struttura sono disponibili: giornale quotidiano, maxi schermi con display interattivo, radio stereo con CD, telecamera, 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, 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 (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 di struttura.
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 del personale di struttura. Le spese funerarie sono a carico dell'utente. In caso di decesso di un ospite la C.R.A ne dà 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 o ai 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 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.
Servizio di trasporto in ambulanza.	Per i posti accreditati,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. Sono a carico dei familiari anche i tempi di attesa presso i presidi ospedalieri. Per i posti non accreditati, tutti i trasporti sono a carico dell'utente.

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 C.R.A. operano quotidianamente le seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile di Struttura
- Medico di Medicina Generale
- Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.)
- Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Operatori Socio Sanitari
- Animatori
- Guardarobiera
- Cuochi
- Parrucchiera
- Addetti alla Manutenzione
- Addetti alle pulizie (svolto da personale esterno)

Gli orari di tutto il personale che opera nella struttura sono depositati nelle guardiole di reparto 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. Ogni figura professionale è riconoscibile dal colore della divisa. Al fine di mantenere e incentivare i rapporti con il territorio, la struttura collabora da alcuni anni con diverse organizzazioni (privati, Rioni, Associazione Alpini, Auser, Unitalsi, ecc...) sostenendo così l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni e singoli) per la realizzazione dei propri programmi di intervento.

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

La struttura rimane aperta per le visite dalle 7.00 alle 20,30, 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. 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 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 ai parenti.

Per rispetto alla privacy e riservatezza dell'ospite (e dell'eventuale compagno di stanza) nonché per consentire il lavoro degli operatori, i famigliari 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 e la caposala 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:

- l'abbigliamento, come trascorrere il tempo e cosa mangiare;
- la possibilità di esprimere preoccupazioni, richieste e lamentele sul trattamento;
- la partecipazione alle attività sociali, religiose, comunitarie
- la libertà di rifiutare un trattamento sanitario (in tal caso sarà informato assieme al familiare, 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.

L'igiene dell'ospite viene eseguita due volte al giorno e al bisogno. 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, 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 11.45 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 17.30 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 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 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 possono essere, su indicazione del personale sanitario, assunti presso le rispettive stanze di degenza con il supporto e la sorveglianza del personale assistenziale e, concordandolo con la direzione della struttura, dai familiari.

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 di struttura 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 indicati nell'allegato 1, dovranno essere consegnati al RAA per essere contrassegnati. La sistemazione della biancheria personale degli ospiti negli armadi personali è svolto della guardarobiera o dagli OSS.

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 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 di reparto, la data e ora di uscita e l'orario presunto del rientro e devono firmare l'apposito modulo al momento dell'uscita.

Il 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.

Le stanze sono dotate di attacco antenna-tv pertanto coloro che volessero il proprio mini-televisore (purché 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 imprevisti 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.

La posta personale degli ospiti è depositata presso la guardiola degli assistenti di base, i familiari sono tenuti a ritirarla direttamente presso la struttura chiedendola agli operatori in turno.

DIMISSIONI E/O DISDETTA DEL SERVIZIO - ASSENZE

La permanenza in Casa Residenza 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.

Per ospiti su posti Accreditati :

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, almeno 15 giorni prima.

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 i servizi sociali e territoriali competenti. Questi ultimi, decorsi inutilmente i termini previsti nella costituzione in mora, valuteranno in base alla 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.

Per ospiti su posti NON Accreditati:

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 le 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 di partecipazione alla retta giornaliera, ridotta come indicato nell'allegato 2.

LA RETTA

L'importo della retta giornaliera di ricovero a carico degli anziani ospitati presso la Casa Residenza per Anziani può essere soggetta a revisione annualmente. La retta mensile viene calcolata 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 (es. per ricovero ospedaliero o per altra motivazione) viene conteggiata una retta ridotta, come indicato nell'allegato 2, a titolo di mantenimento del posto.
L'eventuale applicazione di una retta individuale, collegata ad un progetto singolo dell'utente, è definita direttamente dal SAA - Servizio Assistenza Anziani dell'Az. USL di Ravenna.

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 con addebito preautorizzato SEPA Direct Debit (SDD);
b) se non possibile l'opzione a), mediante avviso PagoPA.
La retta sarà elaborata il mese successivo a quello di riferimento e avrà scadenza tra il 2 e il 5 del mese seguente a quello di elaborazione. Ad esempio la retta di gennaio sarà elaborata in febbraio e avrà scadenza entro il 5 di marzo.
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'

La C.R.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 (vedasi allegato 4).

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

- il monitoraggio dei singoli progetti assistenziali individuali, elaborati periodicamente dal équipe e condivisi con l'anziano e/o i suoi familiari;
- l'adozione di strumenti di misurazione degli indicatori ritenuti significativi per la qualità del servizio erogato;
- la rilevazione della qualità percepita degli assistiti e delle loro famiglie, attraverso la somministrazione alla dimissione di un questionario sulla qualità percepita;
- la rilevazione di eventi che abbiano determinato un danno/pericolo/rischio per l'incolumità degli ospiti (incident reporting);
- la rilevazione e valutazione dei reclami e di eventuali risultanze di inappropriatezza dell'attività svolta desunte dai sistemi di monitoraggio delle attività;
- Una relazione annuale di ogni servizio, così come individuato nel Programma di adeguamento.

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Ente con l'obiettivo di un 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 partecipi dei processi decisionali. Non verranno prese in considerazioni 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 RAS e/o Coordinatore Responsabile dell'Ente)

c) in forma scritta utilizzando appositi moduli presenti in struttura nell'area dell'ingresso principale. Le segnalazioni scritte potranno essere rese nell'apposita buchetta della posta sempre nell'area dell'ingresso principale.

Il gestore garantisce il trattamento del reclamo-segnalazione-suggerimento e predispone 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 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 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 e territorio (uscite, manifestazioni, feste di compleanno, pranzi e/o cene, ecc..);

L'ospite e la famiglia o amministratore di sostegno/tutore possono richiedere qualunque informazione direttamente agli operatori, ai RAA, al RAS e 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 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 di cartella clinica e/o certificazioni sullo stato di salute può essere effettuata direttamente dall'utente e/o dagli eredi o amministratore di sostegno/tutore, previa richiesta scritta degli stessi, chiedendo informazioni al RAS o al Coordinatore della Struttura.

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.

Ogni cittadino può scegliere di contribuire alle attività della CRA Sassoli di Lugo, in una comune azione di sostegno ai progetti di miglioramento dei servizi agli anziani e alle persone con disabilità, tramite donazioni a favore dell'Ente che possono essere effettuate seguendo le istruzioni disponibili sul sito istituzionale, nella Home page: https://www.aspbassaromagna.it/ - cliccando su "Pagamenti e donazioni".

Per qualsiasi ulteriore informazione in merito, rivolgersi al responsabile di struttura.

ALLEGATI

ALLEGATO N. 1 – Documenti da consegnare all'ingresso e corredo
ALLEGATO N. 2 – Rette in vigore
ALLEGATO N. 3 – Informazioni per i familiari
ALLEGATO N. 4– Obiettivi specifici, indicatori e standard di Qualità

ALLEGATO 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'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, da presentare al Medico di struttura;
- le confezioni dei farmaci regolarmente assunte dall'ospite;
- copia della patente di guida se ancora valida;
- Documentazione rilasciata dal Cup relativa all'avvenuto cambio del Medico

CORREDO E BIANCHERIA PERSONALE; prima dell'acquisto, si consiglia di contattare la Raa di reparto

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. 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
N° 1 giacca o giubbotto x le uscite
N° 1 valigia/borsa con necessario per ricovero in Ospedale (pigiama 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, **forbicine e tronchesi per le unghie**)
N° 1 rasoio elettrico (se lo utilizza anche a casa)

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

ALLEGATO 3)

INFORMAZIONI PER I FAMILIARI

Medico Dott.ssa Laura Belloni

E' preferibile fissare un appuntamento concordando l'incontro con la Ras. E' possibile contattare direttamente il Medico chiamando ai numeri di seguito elencati: 3534341379 ppure inviando una mail all'indirizzo: medicosassoli@aspbassaromagna.it

Coordinatore di struttura

Non essendo sempre possibile prevedere gli impegni lavorativi e per evitare perdite di tempo ai familiari degli ospiti, si chiede cortesemente di prendere appuntamento inviando una mail all'indirizzo: coordinatoresassoli@aspbassaromagna.it oppure chiamando o inviando un messaggio al numero 3337633121

Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) e Responsabile Infermieristico

Presenti in struttura tutti i giorni in orario mattutina o pomeridiano. Per esigenze di servizio è preferibile contattare il RAA e il RAS al termine delle alzate mattutine e della somministrazione delle terapie, indicativamente dopo le 9.30, telefonado ai recapiti forniti all'ingresso.

La posta personale degli ospiti è depositata presso la guardiola di ogni nucleo, i familiari sono **tenuti a ritirarla direttamente presso la struttura chiedendola agli operatori in turno.**

I pasti sono serviti nei seguenti orari: colazione dalle 7,45 alle 9, pranzo dalle 11,45 alle 13,00, cena dalle 17,30 alle 19; per i familiari interessati è possibile consumare il pasto assieme agli ospiti, previa comunicazione e accordo con i responsabili; il costo del pasto sarà addebitato secondo le modalità vigenti.

La biancheria e gli indumenti nuovi devono essere consegnati direttamente alla guardarobiera o ai RAA, che provvederanno all'etichettatura; **NON LASCIARE INDUMENTI NON ETICHETTATI NEGLI ARMADI**; è inoltre preferibile consegnare indumenti intimi in cotone (eventualmente felpati per l'abbigliamento invernale) e non in lana.

ALLEGATO N.4

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	apertura del servizio per almeno 10 ore al giorno < 10% di risposte negative alla domanda inerenti gli orari di apertura contenuta nel questionario < 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 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	La struttura assicura la partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie assicurando: - riunioni con i familiari - 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 gli utenti non inferiore al 90% - almeno 70% di questionari di gradimento compilati