A.S.P.
DELIA REPETTO
azienda pubblica per i servizi alla persona
Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

LA CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione dell'Amministratore unico dell'ASP n. 8 del 03/11/2015

INDICE

PRESENTAZIONE pag. 3

L'AZIENDA

• La storia dell'Ente pag. 4
• Valori di riferimento pag. 5
• Organi dell'ASP pag. 7
• Direzione aziendale e struttura organizzativa pag. 7
• Orari di apertura Uffici/accesso/contatti pag. 7

L'OFFERTA DEI SERVIZI pag. 9

Caratteristiche e requisiti del servizio residenziale pag. 12
Caratteristiche e requisiti del servizio semiresidenziale pag. 16
L'assistenza agli anziani pag. 17
Il personale impegnato nei servizi pag. 19
Modalità di ingresso ed uscita dai servizi pag. 24
Il contratto di ospitalità ed i rapporti amministrativi pag. 25
Notizie utili pag. 26

TUTELA DELL'UTENTE

• Valutazione della qualità assistenziale pag. 28
• Incontri e colloqui pag. 19
• Diritti degli ospiti pag. 29
• Doveri degli ospiti pag. 30
• Partecipazione pag. 31
• Strumenti di tutela e valutazione degli impegni aziendali pag. 32
• Contatti pag. 33

ALLEGATI:

ALLEGATO A - Regolamento del servizio Casa Residenza
ALLEGATO B - Regolamento del servizio Centro Diurno
ALLEGATO C - Contratto di ospitalità nella Casa Residenza
ALLEGATO D – Contratto di ospitalità nel Centro Diurno
ALLEGATO E – Modulo per reclami, segnalazioni e suggerimenti

Gentile Ospite,

nel darLe il benvenuto, desideriamo fornirLe alcune informazioni che Le potranno essere utili per la permanenza in questa Casa Residenza.
L'opuscolo che sta leggendo è la "CARTA DEI SERVIZI".
Si tratta di un semplice strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura ed i servizi che Le vengono messi a disposizione e che Lei ha diritto di esigere.
Attraverso la "Carta dei Servizi" questo Ente rende noti gli impegni che si assume nei Suoi confronti e si augura di rispondere al meglio ai Suoi bisogni ed aspettative.

La Carta dei Servizi è l'atto fondamentale con il quale questo Ente rappresenta in modo trasparente - nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni e di tutta la popolazione - l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e i doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti del territorio.

Mentre La ringraziamo per aver scelto la nostra struttura, rimaniamo a disposizione Sua e della Sua famiglia per ogni chiarimento.

LA STORIA DELL'ENTE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Castelfranco Emilia (MO) denominata "Delia Repetto", è una un'Azienda Pubblica costituita per trasformazione della "Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza Delia Repetto", una Istituzione che accoglieva anziani residenti nei soli Comuni di Castelfranco Emilia (MO) e di San Cesario sul Panaro (MO).
Dalla documentazîone storica in possesso dell'Ente, la cessata I.P.A.B. svolgeva la propria attività da oltre cento anni.
Venne infatti eretta ad Ente morale con R.D. 5/5/1887 sotto la denominazione di "Ricovero Ospedale" per le deliberazioni del Consiglio Comunale 6/7/1886 e della Congregazione di Carità 13/5/1887, rese esecutive a norma di legge ed ebbe il proprio regolamento di Amministrazione interno approvato con le deliberazioni della Giunta Comunale 5/12/1902 n. 3881 e della Congregazione di Carità in data 8/12/1902 n. 1441.
L'Ente venne decentrato dall'E.C.A. ed affidato ad una Amministrazione autonoma con R.D. 5/9/1938 e successivamente fu classificato Ospedale di III categoria con Decreto Prefettizio 23/8/1939 n. 19760. Giusto il disposto dell'art. 5 dello Statuto 5/5/1887 venne amministrato da quest'ultima.
L'Ospedale sorse attraverso il concorso del Comune, delle rendite dell'Istituto, da lasciti ed elargizioni da privati.
Per effetto della Legge regionale 12/3/2003, n. 2 – Titolo V – l'I.P.A.B. venne trasformata in ASP - Azienda Pubblica di Servizi alla Persona – con deliberazione della Giunta Regionale 26/5/2008, n. 746.

L'Ente ha un proprio Statuto approvato dalla Giunta regionale che ha costituito l'Azienda nel quale, fra l'altro, si prevede che l'ASP ha come finalità: "l'organizzazione e l'erogazione di servizi sociali e socio – sanitari, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci".
L'Azienda persegue la predetta finalità in integrazione con i servizi socio-sanitari territoriali locali ed opera nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione e di zona sottoscritti a livello di Distretto sanitario dell'Azienda USL di Modena.

Gli attuali servizi e gli interventi svolti dall'Azienda sono rivolti alle persone residenti nei sei Comuni del distretto, soci dell'ASP: Bastiglia (MO), Bomporto (MO), Castelfranco Emilia (MO), Nonantola (MO), Ravarino (MO) e San Cesario sul Panaro (MO).

Per effetto di una recente modifica statutaria approvata dalla regione, questo Ente ha un Amministratore unico, organo politico e di indirizzo dell'Ente, nominato dall'Assemblea dei soci e scelto tra persone in possesso di specifica e qualificata competenza tecnica ed amministrativa, per studi compiuti, per funzioni espletate presso Aziende Pubbliche o private, per uffici pubblici ricoperti.
L'Amministratore unico resta in carica cinque anni ed è rinominabile una sola volta.

VALORI DI RIFERIMENTO

La gestione dei servizi dell'ASP "Delia Repetto" di Castelfranco Emilia (MO) si ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nelle norme, nello Statuto e nelle linee programmatiche dell'Azienda.

Imparzialità.
L'accesso ai servizi avviene in base ad un ordine di priorità determinato dal Punto Unico Socio Sanitario del Distretto di Castelfranco Emilia (MO) sulla base dalla gravità delle condizioni in cui si trova l'anziano; razza, sesso, religione non sono elementi di favore né di discriminazione.

Uguaglianza.
A tutti gli ospiti è assicurata l'assistenza di cui necessitano.

Adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi.
A ciascuno con interventi mirati ed appropriati alle condizioni nelle quali si trova. A tal fine in ciascun servizio si determinano gli interventi ritenuti maggiormente efficaci, anche alla presenza di un loro familiare.

Rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie, diritto di scelta.
I piani assistenziali individuali vengono predisposti in base all'osservazione dei bisogni dell'anziana/o, nel rispetto delle sue abitudini, richieste e necessità, e sono condivisi con lei/lui e con la sua famiglia.

Rispetto della dignità della persona.
Tutte le scelte a partire dagli ambienti, l'abbigliamento, la cura della persona, sono finalizzate alla valorizzazione dell'anziano come individuo.

Garanzia di riservatezza.
I dati personali, sanitari e amministrativi degli anziani sono custoditi e gestiti, nel rispetto delle norme, in base a procedure interne codificate. Il personale è tenuto a non diffondere informazioni personali delle quali sia venuto a conoscenza in relazione all'attività svolta.

Continuità.
Al variare delle condizioni dell'anziano, l'ASP propone un adeguamento del piani di assistenza e/o spostamenti in servizi più adeguati sia interni all'azienda, sia della più vasta rete dei servizi territoriali.
In ogni servizio vengono adottate procedure per fronteggiare le emergenze, le assenze di personale, in modo da garantire sempre le prestazioni essenziali e l'assistenza necessaria; in caso di sciopero del personale il servizio semiresidenziale di Centro Diurno, resta chiuso o, in alternativa se possibile, adotta un orario di apertura ridotto.

Partecipazione.
Questa Azienda favorisce l'interazione con i singoli anziani e le loro famiglie, con le loro forme organizzate, con le realtà sociali del territorio, con il mondo del volontariato, dell'associazionismo, ecc., disponibile a confrontarsi e cooperare per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza.
I servizi sono organizzati e gestiti per raggiungere gli obiettivi assistenziali fissati, con la miglior allocazione possibile di risorse, perseguendo l'equilibrio della gestione. Con riferimento a tali

principi abbiamo sviluppato una cultura assistenziale fondata sul criterio di “casa aperta”, intesa come ambiente ospitale e accogliente in cui:
- l’anziano può ritrovare le condizioni della vita familiare, mantenendo per quanto possibile le proprie abitudini e la vicinanza con le persone e gli oggetti cari;
- amici e familiari sono facilitati nel visitare gli anziani e nello stare loro vicino;
- gli operatori sanno prendersi cura degli anziani con disponibilità, umanità e professionalità;
- volontari e cittadini possono indirizzare il loro impegno e la loro partecipazione, contribuendo ad arricchire la vita degli anziani ed a consolidare il legame della struttura con la comunità territoriale di riferimento.

ORGANI DELL'ASP

Sono organi dell'ASP:

L'ASSEMBLEA DEI SOCI: composta dai Sindaci dei Comuni di Bastiglia (MO), Bomporto (MO), Castelfranco Emilia (MO), Nonantola (MO), Ravarino (MO), San Cesario sul Panaro (MO)

L'AMMINISTRATORE UNICO, nominato dall'Assemblea dei Soci: attualmente è in carica la sig.ra Silvestro Antonietta Ornella di Castelfranco Emilia (MO)

L'ORGANO DI REVISIONE CONTABILE, composto dal Dott. Tazzioli Antonio di Modena

DIREZIONE AZIENDALE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Sede Amministrativa: Via Circondaria Nord, 39 – 41013 Castelfranco Emilia (MO) tel. 059 925880

DIRETTORE: Fanti Maurizio

Contatta il Direttore
Tel. 059/925880 Fax 059/920401
e-mail: direzione@aspdeliarepetto.it

ORARI DI APERTURA UFFICI:

SEGRETERIA/PROTOCOLLO mattino 8,00-13,00 dal Lunedì al Sabato - pomeriggio dalle 14,00 alle 17,00 Martedì e Giovedì (indirizzo e-mail: *info@aspdeliarepetto.it)*

UFFICIO CLIENTI/FORNITORI per contabilità rette/tariffe e certificazioni - mattino 8,00-13,00 dal Lunedì al Sabato - pomeriggio dalle 14,00 alle 17,00 Martedì e Giovedì
(indirizzi e-mail: (*fornitori@aspdeliarepetto.it - clienti@aspdeliarepetto.it)*

I SERVIZI PER GLI ANZIANI

L’OFFERTA DEI SERVIZI

Secondo quanto indicato negli indirizzi formulati dall’Assemblea dei soci di questo Ente e dal Comitato di Distretto, l’ASP “Delia Repetto”, offre attualmente i servizi precedentemente gestiti dalla “IPAB Delia Repetto” di Castelfranco Emilia (MO) da cui ha tratto origine.

Si tratta di uṇ servizio residenziale per anziani (Casa Residenza) per 62 posti per anziani messi a disposizione presso la sede di Castelfranco Emilia (MO) in Via Circondaria Nord, 39, ed uṇ servizio semiresidenziale per anziani (Centro Diurno assistenziale) per 20 posti, anch’esso ubicato presso la medesima sede.

Su un’area di quasi 8.000 mq sorge il fabbricato di oltre 4.000 mq capace di ospitare, al piano terra, sessantadue posti letto, organizzato con una tipologia a corte interna racchiusa da quattro ali disposte su un reticolo modulare quadrato di sei metri di lato, che si chiudono attorno ad uno spazio destinato a verde attrezzato di circa 720 mq.

L'edificio si presenta arretrato rispetto alla strada denominata "Circondaria Nord", per ricavare uno spazio destinato a parcheggio accanto ad un’ampia zona di verde, utilizzata per diverse iniziative e feste con gli anziani e tutta la cittadinanza.
L'articolazione delle zone verdi, tra l'altro, contribuisce a caratterizzare gli spazi esterni in maniera tale da ricavarne aree differenti di sosta e di riposo all'aperto.
Le zone abitative residenziali sono state progettate ad un unico piano proprio per non creare barriere architettoniche che ostacolassero l'uso di ciascuno spazio.
Determinante è stata la scelta dell'Arch. Romano Botti di Modena, progettista del fabbricato “storico” realizzato nei primi anni ottanta, di grandi vetrate capaci di creare una maggiore trasparenza accentuata nella zona d’ingresso-soggiorno, dove il contatto col mondo esterno é più immediato.

La superficie complessiva delle aree di soggiorno è di oltre 300 mq; le camere sono a due, tre e quattro letti ed hanno tutte una superficie complessiva ampia e razionalmente distribuita.
Quelle a due posti hanno una superficie di 25,50 mq, quelle a tre posti di 30,26 mq, quelle a quattro di circa 50 mq.
Ogni stanza è dotata di servizi igienici indipendenti ed un ampio vano doccia di forma circolare che consente un rapido e confortevole lavaggio dell’anziano; in esso le condizioni di benessere sono assicurate dall’illuminazione diretta dall'alto e da una conveniente aerazione, anch'essa diretta.
Il vano doccia è dimensionato in maniera tale da poter essere accessibile da due diverse camere e consente l'uso, in modo assai agevole, anche all'anziano non autosufficiente con carrozzina ed assistito dal personale addetto.
L’uso facilitato delle apparecchiature igieniche, l'assenza di barriere architettoniche, la conveniente aerazione ed illuminazione diretta, la pittura delle pareti con colori chiari, caldi e luminosi sono tutti elementi di particolare importanza per permettere condizioni abitative "PROTETTE" ma non contrastanti psicologicamente con l’ ambiente familiare di provenienza.
L'attuale struttura venne inaugurata nel Giugno 1983 e dopo dieci anni circa è stato avviato un progetto di ampliamento, ristrutturazione e parziale sopraelevazione per effetto di mutate esigenze e normative in materia di autorizzazione a1 funzionamento delle strutture residenziali.
L’opera nel suo complesso è stata terminata il 30 Settembre 1998.
La Regione Emilia Romagna con propria deliberazione 11. 1559 del 2 1.07.1993, assegnò all'I.P.A.B. di Castelfranco Emilia un contributo in conto capitale pari alla metà dell'allora prevista spesa di circa un miliardo e quattrocento milioni.

I lavori vennero avviati il 05.10.1994 ed il Consiglio d'Amministrazione dell'I.P.A.B. approvò tre perizie di variante in corso d'opera per la realizzazione di ulteriori spazi e servizi, nonché l'adeguamento di tutti gli impianti elettrici e tecnologici presenti, per effetto delle normative di prevenzione e sicurezza che nel frattempo entrarono in vigore.
Quella sistemazione ha permesso una migliore fruibilità degli spazi e dei servizi a disposizione in quanto, in breve, sono stati realizzati:

- un nuovo servizio di Centro Diurno assistenziale al primo piano;
- una nuova sala da pranzo con attigua cucina al piano terra;
- spazi da destinare a dispensa, magazzino e spogliatoio per i1 personale di cucina;
- una zona da adibire a palestra;
- locali idonei da adibire a spogliatoio per il personale dipendente;
- locali idonei da adibire ad uffici e guardiole per i1 personale dipendente;
- un locale da adibire a guardaroba;
- un locale per la cura della persona (barbiere, parrucchiere, podologo);
- locali da adibire a bagni attrezzati di piano;
- servizi igienici collegati agli spazi comuni;
- un nuovo impianto di chiamata di allarme per tutti i servizi igienici ed i posti letto;
- un nuovo impianto di trattenimento e purificazione dell'aria del soggiorno comune e della nuova sala da pranzo;
- un sistema di chiusura della struttura per permettere agli anziani, anche dementi di poter liberamente fruire degli spazi esterni destinati a verde;
- una sala riunioni;
- due nuove stanze da letto singole con relativi bagni riservati;

Nel 2002 il Consiglio di Amministrazione dell'ASP ha avviato un secondo programma di ampliamento e ristrutturazione della sede di questo Ente, per realizzare un primo stralcio di lavori per la ristrutturazione degli uffici, degli spogliatoi, per un ampliamento della cucina, di zone adibite a deposito e locali tecnici, per migliorie nella zona ingresso soggiorno della Casa Residenza, per la sistemazione della copertura della sala da pranzo, per migliorare la climatizzazione interna e per la realizzazione di un collegamento aereo con l'attiguo presidio ospedaliero al fine di poter ottimizzare la gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Il 19 Giugno 2010 alla presenza dei Sindaci dei Comuni soci del Distretto e del Consiglio di Amministrazione dell'ASP, sono stati inaugurati i nuovi locali, realizzati al termine dei lavori del suddetto primo stralcio.

A seguito degli interventi realizzati nel tempo, l'ASP di Castelfranco Emilia (MO) è in grado di fornire servizi ad un livello qualitativo particolarmente alto ai propri assistiti ed a tutti coloro che, per ragioni familiari o per altre motivazioni, vi entrano.

Gli ambienti e degli spazi del Centro Diurno si articolano in:

- due zone soggiorno;
- una zona riposo;
- due zone destinate ad attività varie, una saletta TV ed una sala da pranzo con cucinotto;
- un bagno attrezzato per disabili ed un servizio igienico a norma D.P.R. 384/78;
- un locale adibito a guardiola per il personale.

Il Centro “La Clessidra” è collocato al primo piano del fabbricato sede dell’Ente, raggiungibile attraverso un ascensore monta-lettighe e ad un’ampia scala elicoidale che ingombra la nuova spaziosa sala da pranzo al piano terra.

L’Ente garantisce in forma diretta i seguenti servizi:

- assistenza diurna e notturna con personale adeguatamente formato nei due nuclei della Casa Residenza e nel Centro Diurno “La Clessidra”;
- assistenza infermieristica;
- la fisioterapia personale e di gruppo;
- la terapia occupazionale e l’animazione;
- i servizi amministrativi;
- la piccola manutenzione all’immobile ed ai beni mobili;

e <u>in convenzione o in appalto</u>;

- le pulizie generali;
- la preparazione dei pasti;
- la sparecchiatura ed il lavaggio piatti e stoviglie;
- la lavanderia della biancheria piana dell’Ente;
- la lavanderia degli indumenti personali degli anziani;
- il servizio religioso;
- il medico;
- il barbiere e la parrucchiera;
- il podologo;

CARATTERISTICHE E REQUISITI DEL SERVIZIO RESIDENZIALE

La **Casa Residenza** è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale caratterizzata come luogo di vita quotidiano (per accoglienza temporanea o permanente), avente le seguenti finalità:

- garantire la migliore qualità di vita possibile agli anziani residenti.
- garantire residenza e assistenza;
- promuovere e tutelare lo stato di benessere psicofisico;
- offrire occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane;
- offrire stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento delle capacità residue e riattivazione cognitiva e fisica;
- garantire assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il miglioramento e/o mantenimento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato, nell'ottica del massimo recupero possibile delle
- capacità degli Anziani residenti;
- garantire assistenza tutelare completa per tutte le attività quotidiane;

Tale servizio è rivolto ad un'utenza identificabile con anziani non autosufficienti di grado medio o elevato con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate), non altrimenti assistibili a domicilio.
Il servizio adatta il proprio assetto e funzionamento sulle dinamiche della domanda degli ospiti ed il differente grado di intensità dei bisogni dell'anziano viene gestito incrementando o riducendo la frequenza degli interventi socio-assistenziali, sanitari, riabilitativi presso la sede del servizio.

L'anziano non autosufficiente che utilizza il servizio residenziale di Casa residenza, è un abitante della struttura, nella quale e attraverso la quale trova risposta alla globalità dei suoi bisogni socio-assistenziali e sanitari di base.
L'anziano non autosufficiente che utilizza il predetto servizio residenziale trova all'interno della struttura ed anche presso il proprio specifico ambiente di vita (nucleo, camera), le risposte ai propri bisogni.

Nella Casa Residenza è garantita un'assistenza completa, continuativa e dimensionata al bisogno che si articola in:

• Assistenza di tipo tutelare 24 ore su 24, tesa sia alla cura che alla protezione complessiva delle persona che prevede, anche nelle ore notturne, il controllo delle condizioni psicofisiche, interventi relativi alle posture, all'idratazione ed ai bisogni fisiologici.

• Assistenza per le attività della vita quotidiana e per il mantenimento delle autonomie possibili che prevede, fra l'altro, supporto nei vari momenti della giornata, aiuto per l'alimentazione, l'igiene personale e la cura della persona, compresa igiene e taglio di barba e capelli, manicure e pedicure, stimolando l'anziana/o all'utilizzo delle capacità residue.

• Attività di animazione e di mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione delle biografie individuali e di supporto alla creatività compatibili con le condizioni psicofisiche di ciascun ospite (uscite individuali ed a piccoli gruppi, attività musicali e motorie, gioco delle carte, tombola, cinema, ecc.).

Durante la giornata sono previsti momenti di ricreazione ed occupazione vari che comprendono diverse attività atte alla socializzazione in modo da impegnare gli ospiti secondo le loro esperienze ed attitudini. La programmazione di tali attività è curata da personale qualificato con la collaborazione del personale addetto all'assistenza tutelare e si svolgerà nei giorni e negli orari prestabiliti ed è coordinata con le altre occupazioni degli ospiti, sia al mattino che al pomeriggio. L'ospite ha a disposizione locali dove svolgere le attività occupazionali. Negli stessi spazi potrà trovare TV, libri, giornali e riviste.
L'ospite che si dedica ad attività occupazionali all'interno della struttura fa uso esclusivamente di attrezzature che non pregiudichino la sicurezza personale.

• Assistenza riabilitativa: comprendente la riabilitazione nelle situazioni acute ed il mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche dell'anziano nella vita quotidiana; in particolare; assistenza; consulenza ed attività riabilitativa per i trattamenti prescritti dal fisiatra.

Il servizio è reso in relazione alle necessità degli ospiti e su indicazione di un medico fisiatra e del medico curante. Le principali attività di riabilitazione in una palestra attrezzata in modo idoneo. Vengono assicurate le pratiche relative alla prima richiesta dei presidi ed ausili sanitari e di deambulazione all'A.USL di Modena.

• Assistenza sanitaria di base medica ed infermieristica diurna: comprendente attività di prevenzione, cura e riabilitazione allo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti. L'attività medica di diagnosi e cura è esercitata da un Medico di Medicina Generale. E' prevista la fornitura di farmaci presenti nel prontuario dell'Azienda USL di Modena.

• Servizio di podologia: il servizio è a disposizione degli ospiti per prestazioni aggiuntive alle necessità previste dai piani assistenziali e assolte da personale qualificato.

• Sostegno e affiancamento ai familiari: sostegno e affiancamento a valenza formativa soprattutto per i familiari degli ospiti colpiti dalla malattia di Alzheimer o da disturbi cognitivo/comportamentali anche attraverso incontri individuali o gruppi di riflessione, di condivisione e di mutuo aiuto. Le attività di assistenza prestate all'ospite vengono documentate in una "cartella assistenziale individuale", strumento di raccordo fra le informazioni precedenti e quelle seguenti l'ingresso, inoltre viene elaborato un "progetto assistenziale individuale" (PAI) in équipe fra le varie figure professionali e concordato con anziani e familiari.

• Comfort abitativo assicurato da spazi abitativi, sia diurni che notturni, funzionali ed attrezzati per le diverse esigenze della vita quotidiana, da camere da letto adeguate.

• Comfort alberghiero costituito dal servizio ristorazione, lavanderia, guardaroba e pulizia dei locali.

• Servizio ristorazione e servizio dietetico: il servizio elabora menù vari, equilibrati nei nutrienti, con riguardo ai gusti ed alle esigenze dietetiche degli ospiti. I pasti sono prodotti nella cucina di struttura da Ditta specializzata in base a ricette e metodiche consolidate, con l'utilizzo di prodotti selezionati e controllati. I menù garantiscono una pluralità di scelte attente alle caratteristiche delle diverse stagioni e ai piatti della tradizione opportunamente rivisitati in base ad aggiornate indicazioni dietetiche. Il menù è composto da sei primi, cinque secondi, quattro contorni e vengono inoltre garantite diete speciali a seconda delle diverse patologie ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie. I pasti sono serviti a partire dai seguenti orari:

- prima colazione: dalle ore 8:00 alle ore 9:00
- merenda mattutina: dalle ore 10:00 alle ore 10:45
- pranzo in sala: dalle ore 11:45 alle 12:45

- pranzo con vassoi personalizzati al letto: dalle ore 11:30 alle 12:00
- merenda pomeridiana: dalle ore 15:30 alle ore 16:15
- cena in sala: dalle ore 17:45 alle 18:45
- cena con vassoi personalizzati al letto: dalle ore 17:30 alle 18:00
- idratazione serale: dalle ore 20:00

La preparazione dei pasti è affidata a Ditta esterna che provvede alla preparazione di colazioni, pranzo, merende e cena, somministrati sia nelle sale da pranzo, che al letto per gli allettati.

• Servizio parrucchiera e barbiere:
Il servizio viene messo a disposizione degli ospiti nell'apposito locale un giorno alla settimana; in caso di necessità, previo accordo, anche in altri giorni della settimana. Le tariffe sono esposte.

• Servizio lavanderia e guardaroba che comprende:
a) la fornitura, il lavaggio e la sterilizzazione della biancheria da tavola, da letto e da toeletta; il cambio avviene a cadenze prevalentemente settimanali e, comunque, tutte le volte che se ne ravvisa l'esigenza,
b) il lavaggio, stiro e cura dei capi personali prevedendo un cambio a cadenza settimanale o a seconda delle diverse esigenze.
La biancheria da letto, coperte, copriletto, asciugamani da bagno e tovaglioli sono procurati dall'Ente; sono procurati dall'ospite gli indumenti personali. II servizio di lavanderia è svolto all'esterno della struttura da una Ditta specializzata che provvede al lavaggio ed alla stiratura della biancheria e del vestiario personale degli ospiti. Si assicura anche il rammendo dei capi. II ritiro della biancheria sporca e la consegna di quella pulita sono a cura del personale dipendente.

• Servizio pulizie
assicura quotidianamente, in fascia oraria mattutina e/o pomeridiana, lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni, con ripasso pomeridiano nei locali maggiormente utilizzati.
Sono affidate a Ditta esterna e comprendono la pulizia delle camere e dei locali comuni. La pulizia è effettuata da personale della Società appaltatrice in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività e senza recare eccessivo disturbo agli ospiti.

• Servizio manutenzione
organizzato con personale interno e con il supporto di ditte esterne. Viene assicurata una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi, provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle varie esigenze e problematiche che di volta in volta si presentano.

• Servizio telefonico.
E' a disposizione degli ospiti un apparecchio pubblico per le telefonate al piano terra della Residenza. E' possibile la ricezione di chiamate anche attraverso apparecchi mobili ad uso del personale dipendente.

• Servizio posta.
La posta personale viene distribuita agli ospiti giornalmente.

• Culto.
Ogni ospite può farsi assistere dai ministri del culto al quale appartiene. Nel soggiorno della Casa Residenza vi è la celebrazione della Messa al sabato mattina e nelle ricorrenze periodiche concordate col parroco.

• Servizio di trasporto in ospedale e in ambulatori.
La Casa Residenza assicura il trasporto per ricovero ospedaliero, visite specialistiche e visite fiscali per il riconoscimento dello stato di invalidità. La richiesta del servizio viene effettuata dal personale infermieristico.
L'accompagnamento dell'ospite a visite specialistiche da parte del personale operante presso la Casa Residenza viene assicurato limitatamente agli anziani privi di parenti in grado di provvedervi, anche con l'utilizzo di volontari regolarmente iscritti ad Associazioni di volontariato con le quali l'Azienda ha stipulato apposita convenzione.

• Servizio Onoranze funebri.
La Casa Residenza è dotata di una camera mortuaria nella quale viene trasferita la persona deceduta, nel rispetto dell'apposita procedura interna. Compete esclusivamente ai familiari del deceduto la scelta dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo. Il personale non fornisce consigli o suggerimenti in proposito.

CARATTERISTICHE E REQUISITI DEL SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

Il Servizio semiresidenziale per anziani di **Centro Diurno Assistenziale** denominato "La Clessidra", fornisce assistenza qualificata ad anziani non autosufficienti per soddisfare i bisogni primari e psico-relazionali degli utenti.

È una struttura socio-assistenziale ad integrazione sanitaria a carattere diurno per l'accoglienza temporanea o permanente, avente le seguenti finalità:

- sostenere l'anziano e la sua famiglia per consentirne la permanenza nel proprio contesto di vita anche con modalità di fruizioni flessibili e personalizzate;
- potenziare, mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione;
- garantire l'assistenza socio-sanitaria;
- assistere gli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- promuovere e tutelare lo stato di benessere psicofisico;
- offrire occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, aggregative, di mantenimento delle capacità residue, di mobilizzazione e riattivazione cognitiva e fisica;
- garantire assistenza infermieristica e trattamenti riabilitativi per il miglioramento e/o mantenimento dello stato di salute e di benessere dell'ospite.

Tale servizio persegue l'obiettivo di mantenere le capacità residue dell'utente, sia a livello motorio sia psichico evitandone il decadimento, ed anzi, tendendo al recupero. Si propone anche di prevenire le conseguenze di un prolungato isolamento per coloro che vivono soli e non hanno la capacità materiale, né le motivazioni, per uscire dal proprio ambiente e necessitano di una sede stimolante dove possano incontrarsi con gli altri.
Ha tra le proprie finalità la garanzia di un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia, il potenziamento, mantenimento e/o compensazione di competenze della persona anziana relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione e assicura la tutela socio-sanitaria.
Fornisce assistenza, occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana ospitata.

Il Centro è aperto nelle ore diurne dal Lunedì al Sabato dalle ore 7,30 alle ore 19,30, secondo quanto previsto dalla programmazione zonale; non è svolto nelle giornate festive e nei festivi infrasettimanali individuati dal Centro all'inizio di ciascun anno.

Il Centro fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolate:
- assistenza tutelare diurna;
- servizio di ristorazione;
- attività di mobilizzazione di gruppo, occupazionali, ricreativo-culturali (attività motorie a piccoli gruppi, attività manuali, uscite, attività di gioco, proiezioni, lettura quotidiani, ascolto musica, ecc.);
- assistenza infermieristica erogata dall'Azienda USL di Modena ai sensi del vigente contratto di servizio.

L’ASSISTENZA AGLI ANZIANI

Dalla metà degli anni ‘90 è stata avviata una fase organizzativa che ha previsto la riorganizzazione di tutto il sistema lavorativo, metodologico, strumentale e relazionale.
Non si è trattato di un evento improvviso, ma della conseguenza di tanti capillari momenti di formazione e riflessione che ha richiesto sforzo e volontà da parte di tutto il personale impegnato anche nella partecipazione a corsi di aggiornamento, ad incontri con docenti esperti in materia ed a gruppi di lavoro finalizzati alla predisposizione del nuovo metodo operativo.
Si tratta di un modello organizzativo per "nuclei" scaturito dalla volontà di migliorare la qualità di vita dei nostri anziani, offrendo loro un'assistenza più personalizzata e più rispondente alla globalità dei bisogni espressi.

Ciò si è esplicato nella divisione del gruppo degli anziani in due sottogruppi (nuclei) per la Casa Residenza e la creazione del nuovo nucleo di Centro Diurno “La Clessidra”.
A ciascun nucleo sono stati assegnati specifici operatori con la qualifica di Collaboratori socio assistenziali ed una Responsabile dell’attività assistenziale che si dedicano con continuità e per la maggioranza delle mansioni previste solo agli anziani del loro nucleo di appartenenza.
Risulta chiaro dunque che essendo più contenuto il numero degli anziani assegnati a ciascun operatore, ne scaturisce inevitabilmente una più approfondita conoscenza dell’ospite stesso che rende possibile la predisposizione per ciascun utente di progetti individualizzati che tengono conto dell'unicità e della particolarità di ogni soggetto, nonché del suo possibile coinvolgimento.
Anche gli spazi e gli arredi sono stati adeguati alla nuova organizzazione: esistono spazi dove avvengono gli interventi specifici di nucleo riguardanti l'assistenza diretta (bagno, cambio, alzata ecc.) e spazi comuni quali la sala da pranzo, il soggiorno, la palestra dove si svolgono la vita di relazione e le attività di ricreazione, animazione e riabilitazione e dove sono limitate le suddivisioni strutturali e di operatori che qui si dedicano, come dai rispettivi piani di lavoro, all'intero gruppo degli anziani.
L'ospite infatti non risente in maniera negativa di questa suddivisione e si sente libero di muoversi all’interno di tutta la struttura per favorire il mantenimento di quelle amicizie e relazioni già presenti.
Per questo alcune figure professionali ruotano invece su tutti i nuclei: il medico, i fisioterapisti, gli Infermieri.
A supporto di questo sistema organizzativo sono stati appositamente predisposti nuovi strumenti informativi e di monitoraggio: oltre alle consegne tenute per ogni attività si è ideata una consegna personale per ogni ospite (diario individuale giornaliero), preceduto da una scheda personale dell’anziano (cartella socio-sanitaria) in cui sono riportate le notizie dell’ospite raccolte minuziosamente nei primi mesi del suo inserimento in struttura e riguardanti diversi aspetti della sua storia e della sua personalità (capacità, abitudini desideri, preferenze, patologie, cure, ecc.).
Esiste poi una vera e propria cartella sanitaria elaborata dagli Infermieri (contenente ogni informazione di tipo medico ed i referti degli esami effettuati) necessaria anche in caso di ricovero o visite specialistiche.
La documentazione creata consente di elaborare, in incontri di équipe, un programma di lavoro individuale per ciascun anziano (Piano di lavoro individuale = PAI) per il soddisfacimento del quale si impegnerà, con interventi mirati, ciascuna delle figure professionali prima elencate, con il comune scopo di favorire per l'ospite il massimo benessere sotto tutti i punti di vista: fisico - psichico e relazionale.
Altrettanto importante è la preziosa collaborazione dei parenti degli utenti che l’Amministrazione cerca di rendere sempre più partecipi alla vita ed alla gestione della struttura, consapevoli dell’importanza che questi rivestono per il benessere dei propri congiunti e come risorsa insostituibile per ogni servizio.

Nello stesso modo è basilare anche l'impegno dell'Operatore "Tutor", figura che trova la sua collocazione più idonea con la nuova organizzazione per nuclei: sempre partendo dalla necessità di una specifica ed individuale osservazione di ciascun ospite, ad ogni Operatore socio sanitario vengono assegnati alcuni ospiti (due, tre o massimo quattro) che egli segue con particolare attenzione e di cui diviene quindi, insieme alla propria Responsabile di nucleo, garante del benessere psicofisico.
Nella pratica l'operatore "Tutor" è colui che presenzia, insieme alla Responsabile di nucleo, alla visita di preingresso (presso il domicilio dell'anziano, l'ospedale od ogni altro luogo ove l'anziano risieda).
Ha quindi la funzione importantissima di rendere meno traumatico possibile il passaggio nel nuovo ambiente, ponendosi fin da subito come punto di riferimento per l'anziano nonché per i familiari.
Durante la visita domiciliare, insieme alla Responsabile, fornisce informazioni utili per quanto riguarda la vita in struttura ed allo stesso tempo raccoglie dati utili per la compilazione della cartella socio-sanitaria periodicamente aggiornata assieme al Diario personale in cui riporterà giorno dopo giorno eventi, impressioni e richieste riguardanti l'ospite.
Partecipa, quando gli è possibile, a visite specialistiche, fa visita all'anziano in caso di ricovero ospedaliero, collabora nella scelta del regalo da fare nelle ricorrenze dei compleanni o altre occasioni, ecc..
In sintesi la sua funzione è quella di entrare il più possibile in sintonia (empatia) con l'anziano e di diventarne, quando sia necessario, il portavoce per i familiari e presso le altre figure professionali al fine di contribuire alla realizzazione di quel progetto "su misura" dai cui esiti magari ripartire verso obiettivi più alti dei quali, comunque l'anziano, fulcro della nostra continua osservazione, sia sempre più un protagonista.

IL PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI

Nell'ASP di Castelfranco Emilia (MO) presta attualmente servizio il seguente personale:

- un Direttore;
- due Coordinatori responsabili;
- un Medico in convenzione con l'A.USL di Modena;
- quattro Istruttori Amministrativi;
- sei Infermieri;
- due Fisioterapisti;
- due Responsabili dell'Attività Assistenziale di nucleo;
- ventisette Operatori Socio Sanitari;
- un Addetto al guardaroba;
- un Addetto alla manutenzione;
- addetti alle pulizie;
- addetti di cucina.

La Direzione dell'Ente è affidata alla figura del Direttore che, supportato dai Coordinatori responsabili e dal personale amministrativo, ha il compito di assicurare il buon funzionamento dei servizi.

Risponde del proprio operato direttamente all'Amministratore unico dell'ASP che lo ha nominato e, nel rispetto di un apposito Regolamento di Organizzazione, è assegnatario di risorse finanziarie e di personale per garantire un'efficiente ed efficace gestione.

Il personale amministrativo.

Nell'ufficio Amministrativo dell'ASP di Castelfranco Emilia (MO) prestano servizio quattro Impiegati che seguono tutte le pratiche amministrative inerenti gli ospiti, il personale, la segreteria, la ragioneria e gli acquisti.
Nell'ufficio vengono seguite:

- le fasi amministrative collegate all'ingresso, permanenza e uscita degli anziani dai servizi;
- i rapporti economici tra l'ospite e l'Ente;
- la tenuta della contabilità degli ospiti (calcolo delle rette mensili, gestione delle pensioni incassate direttamente dall'ASP, controllo dei pagamenti, distribuzione delle quote personali ex L.R. 2/85, ecc);
- la rilevazione delle presenze del dipendenti, la pianificazione ed il controllo degli orari di lavoro, la sostituzione del personale assente in collaborazione con i Coordinatori responsabile e le Responsabili delle Attività Assistenziali;
- tutta la gestione del personale (assunzioni, retribuzioni, rapporti con gli Istituti di Previdenza, collocamento a riposo, ecc…);
- la gestione del Bilancio;
- tutte le pratiche di segreteria.

Il Coordinatore responsabile

Il Coordinatore responsabile di servizio assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti dal punto di vista biopsicosociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche e della valutazione e controllo complessivo del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari.
Concorre alla necessaria continuità del percorso assistenziale della persona definendo le modalità di integrazione e le interfacce interne al servizio/struttura con i servizi socio-sanitari e sociali del territorio.

L'operatore socio sanitario

E' la figura maggiormente presente nei servizi dell'Ente.
Partendo dalla relazione personale con l'anziano questo operatore agisce come strumento di ascolto e di rilevazione dei bisogni individuando e portando avanti individualmente ed in équipe gli interventi programmati.
Il suo delicato compito è quindi fondato sulla relazione d'aiuto che non è però mai disgiunto dal rispetto dell'altro.
Questo si concretizza nella piena accettazione dell'anziano, nella valutazione oltre che delle difficoltà anche delle abilità, nell'offerta di più opzioni tra cui poter scegliere per non negargli quel po' di libertà ed autonomia che ancora può e deve gestirsi.
Nei servizi di Casa Residenza e di Centro Diurno di Castelfranco Emilia (MO) lavorano oltre trenta Operatori addetti all'assistenza, con rapporto di dipendenza diretta e/o funzionale con l'ASP.
Tutti i dipendenti dell'Ente hanno superato uno specifico corso di formazione regionale che prevede, tra l'altro, una selezione di carattere psico-attitudinale essendo fondamentale possedere e affinare una sensibilità molto attenta anche ai bisogni sociali degli anziani.

Le mansioni principali che questo operatore svolge sono:

- interventi sulla persona (aiuto all'alzata, all'igiene personale, al bagno, alla messa a letto, al cambio ad orari e secondo le necessità, alla somministrazione dei pasti, alla deambulazione, ecc.) che in certi casi sono solo di supporto e controllo;
- interventi sull'ambiente fisico (riassetto degli effetti personali, piccoli lavori nelle camere, pulizia in caso di necessità);
- interventi di supporto psicologico.

Nella realtà di tutti i giorni gli interventi che un operatore realizza sono molto più numerosi di quelli qui elencati e spesso di più vario genere essendo esso l'operatore maggiormente a contatto con gli anziani.

Ogni tipo di operazione è comunque eseguita con la massima disponibilità, discrezione e motivazione e gli interventi eseguiti sono il frutto di una programmazione attenta e puntuale eseguita anche in equipe che viene definita ancora prima che l'ospite sia accolto nei servizi dell'Ente.
E' abitudine infatti conoscere le condizioni, le usanze e le esigenze degli ospiti prima della loro ammissione ai servizi al fine di poter offrire loro maggiore attenzione ed una dignitosa qualità di vita.

Il Responsabile dell'attività assistenziale di nucleo.

Nell'ASP di Castelfranco Emilia (MO) sono attualmente in servizio due Responsabili delle attività assistenziali di nucleo, utilizzate nei due nuclei del servizio di Casa Residenza che, come indica la definizione, hanno principalmente la responsabilità dell'organizzazione e della qualità dell' assistenza fornita agli anziani dagli stessi Operatori socio sanitari.
Si preoccupano quindi di:

- indirizzare, coordinare e controllare le attività socio-assistenziali anche attraverso incontri di verifica;
- assicurare la presenza del personale socio-assistenziale attraverso la predisposizione e la gestione dei turni di lavoro;
- assicurare l'approvvigionamento dei materiali necessari e proporre l'acquisto di strumenti e ausili tecnici utili allo sviluppo e alla efficienza delle prestazioni;
- integrare le attività assistenziali con gli interventi sociali e sanitari attivati da altre figure professionali;
- curare la circolazione delle informazioni all'interno della struttura;
- assicurare la raccolta e la tenuta dei dati e delle informazioni relative ai singoli anziani e garantirne la diffusione;
- garantire l'ingresso dell'anziano secondo le prassi della struttura effettuando con 1'operatore preposto (Tutor) la visita dell'ospite al domicilio o in struttura;
- garantire il rispetto della disciplina interna intervenendo direttamente o riferendo alla Direzione;
- mantenere i rapporti con i familiari, volontari ed altre figure ed organismi esterni.

Questa figura professionale non dimentica mai il rapporto con l'anziano del cui benessere psico-fisico è la principale responsabile.

Con l'organizzazione del lavoro per "nuclei" a ciascuna delle Responsabili è stato assegnato un determinato gruppo di anziani e di operatori e ogni Responsabile svolge quindi le mansioni sopra riportate solo limitatamente a questo gruppo (nucleo).
Le Responsabili sono presenti in struttura, di norma, tutti i giorni, tranne la Domenica.

L'Infermiere e il Medico

All’interno dei servizi dell’ASP operano sei Infermieri principalmente dedicati nel servizio di Casa Residenza, i quali sono presenti in struttura tutti i giorni dalle ore 6,00 alle ore 20,00, con orari di lavoro articolati in turno.
La loro attività ha lo scopo di preservare, mantenere e ristabilire lo stato di salute degli ospiti.

Si occupano quindi principalmente di:

- controllare regolarmente i parametri vitali (pressione arteriosa, temperatura corporea ecc…) e le funzioni dell’organismo (alimentazione, evacuazione, capacità motoria ecc.);
- sottoporre periodicamente gli anziani ad esami di controllo quali elettrocardiogrammi, prelievi ematici o altro;
- somministrare terapie ed eseguire medicazioni;
- svolgere attività d’informazione-comunicazione sanitaria nei confronti degli altri operatori, quali indicazioni riguardanti la dieta, la mobilizzazione, la postura, l'igiene ecc.).

Per gli anziani assistiti nella residenza dell’Ente tutte queste attività sono coordinate dal Medico convenzionato con l'Azienda USL di Modena il quale è presente tutti i giorni escluso la Domenica ad orari stabiliti. Il Medico può contare sulla collaborazione degli Infermieri anche per l'organizzazione di visite specialistiche e ricoveri ospedalieri e, in collaborazione coi Fisioterapisti per la prescrizione di ausili quali carrozzine, deambulatori o altro.
E' importante sottolineare infine che l’Infermiere oltre che espletare le mansioni specifiche della propria professione, deve essere un punto di riferimento riguardo alle informazioni sanitarie, per 1’anziano, per i familiari e per le altre figure professionali operanti in struttura con le quali lavora in stretta collaborazione ed integrazione.

Il Fisioterapista

E' la figura professionale che opera con lo scopo di mantenere una condizione motoria accettabile in tutte quelle persone che hanno perso la capacità di movimento autonomo e volontario (anziani allettati, emiplegici non in grado di deambulare ecc-) .
Inoltre interviene ogni qual volta se ne presenti la necessità, per esempio in caso di dolori reumatici, cervicale, artropatie ecc.
Il terapista svolge il suo lavoro confrontandosi con le altre figure professionali e soprattutto con il Medico, i Coordinatori responsabili, gli Infermieri, le Responsabili di nucleo e gli Operatori socio sanitari che spesso sono i canali attraverso cui gli anziani bisognosi di trattamento sono portati all'attenzione del fisioterapista.
Fra questo professionista e l’ospite stesso si instaura un rapporto di fiducia e di amicizia per cui il momento della terapia diventa non solo importante dal punto di vista terapeutico (per il mantenimento e la ripresa dell’apparato locomotore) ma anche dal punto di vista sociale (per rassicurare l'anziano, per permettergli di sfogare ansie e paure, per favorire la distensione e il rilassamento ecc.).
Presso l’ASP prestano attualmente servizio due Fisioterapisti che sono presenti tutte le mattine dal Lunedì al Venerdì in Casa Residenza, i quali sono disponibili a relazionarsi con i familiari degli ospiti e dare loro adeguate informazioni.

L'animatore

L'animatore si inserisce nell'organizzazione del lavoro per assicurare, attraverso interventi intergrati (sanitari, assistenziali, animativi), il soddisfacimento dei bisogni degli utenti e promuovere una migliore qualità di vita nella residenza.
Questo operatore propone il programma di struttura delle attività di animazione ed ha il compito di:

- stimolare capacità di socializzazione ed emancipazione per ostacolare l'isolamento socio-affettivo degli anziani;
- tradurre bisogni, manifesti e non, di singoli e gruppi, in azioni di scambio e confronto reciproco;
- individuare ed incoraggiare occasioni di incontro ed integrazione sociale;
- riscontrare il livello di partecipazione e coinvolgimento dei fruitori, individuando ulteriori ambiti d'intervento;
- condurre e coordinare, con il contributo delle altre figure professionali, le attività di animazione interne ed esterne.

Altre figure presenti sono:

- l'Operatore addetto al guardaroba;
- l'Operatore addetto alla manutenzione dell'immobile, delle attrezzature e del parco;
- il personale addetto alle pulizie;
- il personale addetto alla cucina.

Il personale alle dipendenze dell'ASP con contratto a tempo determinato ed indeterminato, può essere assunto unicamente tramite un pubblico concorso, nel rispetto di appositi bandi pubblicizzati nelle forme previste da uno specifico Regolamento interno.
E' possibile inoltrare all'Ufficio amministrativo dell'ASP una domanda per un'eventuale assunzione a tempo determinato, a fronte di motivate esigenze.

MODALITA' D'INGRESSO E USCITA DAI SERVIZI

Ingresso alla Casa Residenza

Sono ammesse persone anziane e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana. I posti disponibili sono unicamente di tipo "convenzionato"

Come si accede.

La persona anziana, o i loro familiari, devono rivolgersi ai Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, il quale, attraverso un colloquio, verifica l'appropriatezza della domanda e la capacità della struttura prescelta di rispondere alle esigenze presentate. In caso positivo, la persona interessata verrà valutata da un'apposita Commissione distrettuale multidisciplinare (Unità di Valutazione Multidimensionale) e, se ci sono i requisiti, propone l'inserimento dell'anziano/a in una lista d'ingresso distrettuale.

L'ammissione potrà avvenire rispettando l'ordine cronologico della graduatoria; eventuali priorità sono determinate dai Servizi Sociali del Comune.

Ricevuta la comunicazione d'ingresso dal Punto Unico socio sanitario distrettuale, questo Ente contatta la famiglia e concorda tempi e modalità per l'ingresso; l'eventuale rinuncia deve essere fatta per iscritto e viene comunicata al Punto Unico di Castelfranco.

Prima dell'ingresso dell'ospite in residenza è previsto, di norma, un colloquio dei familiari con il Responsabile della Residenza o suo delegato, a cui farà seguito una visita di pre-ingresso da parte del personale assistenziale e sanitario.

Il servizio di Casa Residenza è accreditato e convenzionato. Tutti i posti letto disponibili godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo regionale per la non autosufficienza).

Uscita

Eventuali ricoveri **temporanei** hanno termine alla data prefissata o per dimissioni volontarie.

I ricoveri definitivi hanno termine o per dimissioni volontarie dell'anziano, o al momento del decesso o, infine, su disposizione di questo Ente per persistente morosità, in assenza di presa in carico da parte del Comune.

Ingresso al Centro Diurno

Prima dell'ingresso dell'anziano/a nel Centro, la cui idoneità viene comunicata per iscritto dal Punto Unico di accesso distrettuale che provvede alla definizione del Progetto di vita e di cure, è previsto un colloquio dei familiari con il Responsabile del Centro o suo delegato.

Nei primi giorni di ammissione dell'ospite è richiesta una presenza del familiare al fine di facilitarne la permanenza, da concordare col Responsabile del Centro.

L'accompagnamento dell'ospite al Centro e ad eventuali visite specialistiche, rimane a carico dei parenti in grado di provvedervi, i quali potranno avvalersi anche di volontari regolarmente iscritti ad Associazioni di volontariato.

Il tempo di permanenza nel Centro terrà conto del Progetto di vita e di cure dell'ospite predisposto dal Servizio sociale e della disponibilità espressa dall'interessato e/o del proprio familiare.

Uscita

Nel caso di dimissioni volontarie dal Centro è necessario un preavviso di almeno 6 giorni in mancanza del quale l'ospite, o chi per esso, dovrà pagare la retta per un periodo equivalente ad altrettanti giorni di permanenza.

IL CONTRATTO DI OSPITALITA'
I RAPPORTI AMMINISTRATIVI

Prima dell'ingresso dell'anziano in struttura occorre firmare un contratto di ospitalità (Allegato C) che impegna questo Ente a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo conto di eventuali compartecipazioni alla spesa nella misura indicata dal Comitato di distretto.
Al momento dell'ingresso viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero di importo pari ad una mensilità della retta dovuta.
Poiché una parte della retta si riferisce a spese di assistenza specifica, su richiesta dell'anziano o del familiare, questo Ente rilascia annualmente una certificazione di tali spese che può essere usata a fini fiscali.
In caso di morosità si potranno valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con addebito delle spese legali e dei costi per il recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali.

NOTIZIE UTILI

Rette di mantenimento dei servizi

L'ASP "Delia Repetto" di Castelfranco Emilia (MO) è accreditata per i propri servizi secondo la vigente normativa regionale – deliberazioni della Giunta Regionale 20/4/2009, n. 514 e 21/12/2009, n. 2110.

Prestazioni comprese nella retta giornaliera della Casa Residenza:

• **Servizio alberghiero completo**
(alloggio, ristorazione, pulizia, lavanderia, guardaroba)
• **Assistenza tutelare notturna e diurna** nella cura della persona
• **Assistenza nelle attività** di vita quotidiana, quale aiuto per l'igiene e la cura personale compreso igiene e taglio di barba e capelli, manicure e pedicure, supporto nell'alimentazione e stimolo per il mantenimento delle autonomie
• **Attività di animazione**
• **Assistenza sanitaria** medica di base in tutti i giorni feriali ed infermieristica in tutti i giorni dell'anno, durante le ore diurne. Consulenze mediche e specialistiche potranno essere eseguite anche presso la struttura e comunque secondo la prescrizione medica.
• **Fornitura pannoloni** e altri presidi per l'incontinenza
• **Fornitura parafarmaci**
• **Fornitura di farmaci** presenti nel prontuario dell'Azienda USL di Modena
• **Attività riabilitativa** assicurata da Fisioterapisti**,** assistenza e consulenza per i trattamenti prescritti dal fisiatra
• **Servizio di podologia**
• **Servizio di** trasporto ai presidi sanitari;

Non sono ricomprese nella retta i costi relativi a:
- eventuali permanenze all'esterno della struttura, compreso i costi di trasporto;
- protesi ed eventuali ausili;
- farmaci a pagamento, non esenti da tiket prescritti dal Medico curante. Per ragioni organizzative l'acquisto dei medicinali è effettuato, di norma, direttamente dall'Ente;
- le prestazioni del barbiere/parrucchiera e del podologo/pedicure.

Oltre alla retta l'ospite dovrà far fronte con proprie risorse ad eventuali spese personali.

Prestazioni comprese nella retta giornaliera del Centro Diurno:

• **Servizio alberghiero completo**
(ristorazione, pulizia)
• **Assistenza tutelare diurna nelle attività** di vita quotidiana, quale aiuto per l'igiene e la cura personale compreso igiene e taglio di barba e capelli (a richiesta), manicure e podologia/pedicure (a richiesta), supporto nell'alimentazione e stimolo per il mantenimento delle autonomie
• **Attività di animazione**
• **Assistenza** infermieristica diurna, con distribuzione e somministrazione delle terapie prescritte dai vari medici di famiglia.
• Assistenza, consulenza ed **attività riabilitativa** se prescritta dal fisiatra

L’A.USL di Modena corrisponde direttamente all’ASP, per ogni giornata di presenza del singolo anziano, una somma giornaliera annualmente determinata applicando i criteri di cui alla normativa regionale sull’accreditamento dei servizi socio sanitari. Tale somma si aggiunge alla quota di compartecipazione ai costi a carico di ciascun anziano (retta).
All’importo giornaliero della retta si aggiungere l’addebito a domanda individuale dei costi sostenuti per i servizi di parrucchiera/barbiere e podologo che vengono fatturati agli utenti che ne beneficiano, ed il costo della fornitura di farmaci non mutuabili.

Le pulizie degli ambienti vengono effettuate quotidianamente.

La parrucchiera si reca in struttura, di norma, due volte al mese.

Il podologo si reca in struttura mediamente una volta ogni mese.

La guardarobiera è presente in struttura tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì.

Ogni sabato mattina alle ore 9,00 viene celebrata la S. Messa nel soggiorno della Casa Residenza.

Nei servizi dell’ASP gli ospiti ed il personale possono contare sul preziosissimo e concreto aiuto dei Volontari iscritti nella locale Associazione “Le 3° - Amore, Aiuto, Anziani” che, a vario titolo, prestano la loro cordiale disponibilità a partecipare a specifici gruppi d’interesse fra i quali, quello che assicura un supporto nel momento della somministrazione dei pasti, assistendo gli anziani nell’assunzione del cibo ed in diverse attività ricreative organizzate dal personale.
Collaborazione insostituibile sopratutto per il trasporto degli anziani viene effettuata dai volontari della "CROCE BLU" e dell’A.U.S.E.R. a cui tutti sono particolarmente grati.

Le visite in struttura sono permesse in qualsiasi orario della giornata e per tutto il tempo desiderato.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' ASSISTENZIALE

La **valutazione** della qualità del servizio erogato comprende:

- metodi di autovalutazione che questo Ente applica a se stesso per misurare:
• l'adeguata presenza di personale di assistenza
• l'appropriatezza degli interventi assistenziali
• la corretta applicazione delle procedure igieniche e di conservazione e cottura dei cibi
• la puntuale esecuzione di pulizie e manutenzioni

- metodi di rilevazione di soddisfazione dell'utenza
finalizzati a comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza.
Periodicamente viene effettuata un'indagine per valutare la corrispondenza fra la qualità del servizio percepita dall'utente e/o dai suoi familiari e l'aspettativa che questi hanno nei confronti del servizio stesso.
La metodologia finora utilizzata è la seguente: attraverso questionari vengono indagati diversi elementi caratterizzanti il servizio fornito: adeguatezza delle strutture, dell'attrezzatura, capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso, professionalità del personale, capacità di risposta ecc…
Ospiti e parenti sono coinvolti tanto nell'impostazione dell'indagine, quanto nella messa a punto dei questionari:
L'elaborazione delle risposte restituisce indici di valutazione dei singoli elementi indagati ed un indice sintetico di soddisfazione complessiva, inoltre evidenzia punti di forza e di debolezza percepita rispetto al servizio analizzato.
I risultati ottenuti vengono presentati ai parenti degli ospiti e discussi in incontri dedicati.

Nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione dei bisogni dell'ospite, sono periodicamente oggetto di confronto tra i responsabili dei servizi e i familiari, le possibili soluzioni in grado di migliorare la qualità del servizio.

DIRITTI DEGLI OSPITI

L'ospite ha diritto di ricevere servizi atti a garantire la migliore qualità della vita possibile; ha diritto a servizi appropriati, tempestivi ed efficaci, per la sua salute fisica e mentale.
I servizi sanitari garantiscono agli ospiti continuità, uguaglianza e imparzialità di trattamento, forniscono informazioni sullo stato di salute rispettose della privacy dei pazienti.
L'ospite ha diritto a vivere in un ambiente sicuro che lo preservi da danni e malattie; egli gode di libera scelta tra procedure ed erogatori di trattamenti sanitari. E' suo diritto reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha diritto a ricevere risposte ed interventi adeguati al caso.
L'Ente riconosce ai familiari degli ospiti un ruolo importante per una migliore qualità del servizio erogato: i pareri ed i consigli sono tenuti in debito conto al fine di garantire sempre maggior benessere psico-fisico agli ospiti e favorire la loro autonomia. Nel caso debba avanzare delle richieste straordinarie può rivolgersi ai Responsabili dei servizi.
La verifica dell'osservanza dei diritti si attua attraverso colloqui e tramite questionari anonimi rivolti agli ospiti, alle famiglie ed agli operatori.

In particolare gli ospiti hanno diritto a:

• **Ricevere le prestazioni** comprese nella retta versata
• **Ricevere il servizio** nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di questo Ente
• **Avere** una cartella personale socio sanitaria con dati che lo riguardano (codice fiscale, provenienza, numeri telefonici di riferimento, informazioni generali e documentazioni raccolte prima/al momento dell'ingresso, il codice sanitario e quello fiscale, il nominativo del medico curante, la diagnosi funzionale, l'anamnesi, le prescrizioni mediche e un diario clinico con il piano terapeutico che seguirà l'ospite a testimonianza dei vari interventi sanitari eseguiti, ecc.), appositamente conservata in schedari ai quali vi ha accesso solo il personale dell'Ente, salvaguardando il diritto alla riservatezza.
• **Portare nella propria stanza** suppellettili e oggetti personali, compatibili con le minime norme di prevenzione incendi
• **Entrare ed uscire liberamente** dalla struttura, previa comunicazione da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento
• **Ricevere**, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari prescritti
• **Ottenere informazioni** dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lei/lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro
• **Ottenere rispettate**, in caso di decesso, le scelte funerarie eventualmente espresse al momento dell'ingresso in struttura
• **Praticare** e farsi assistere dal ministro del culto prescelto
• **Mantenere la disponibilità** del posto per 60 giorni in caso di ricovero ospedaliero
• **Ottenere risarcimenti** relativi a effetti personali danneggiati o smarriti da parte di soggetti di cui l'Ente sia responsabile o valori se preventivamente affidati in deposito.

DOVERI DEGLI OSPITI

Gli ospiti devono tenere un comportamento idoneo alla vita comunitaria: seguire gli orari dei pasti, non arrecare disturbo agli altri ospiti, portare rispetto al personale preposto ai vari servizi e permettere allo stesso di accedere alle camere per lo svolgimento del proprio lavoro, avere cura delle attrezzature messe loro a disposizione.
L'ospite è tenuto ad avvisare il personale di assistenza in caso di uscita dalla struttura o assenza dai pasti.
Al fine della prevenzione incendi tutti gli ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni affisse all'interno di ogni camera ed in particolare: non fumare a letto e non fare uso di stufe o fornelli di qualsiasi tipo, non gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili, non utilizzare apparecchi elettrici.
L'uso degli ascensori richiede attenzione e rispetto delle norme di sicurezza.
In particolare gli ospiti devono:

• **Disporre del proprio corredo personale** come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura, identificato attraverso l'apposizione del numero/codice assegnato.
• **Essere in possesso dei documenti anagrafici** e sanitari necessari per la permanenza in struttura.
• **Rispettare gli orari** della struttura.
• **Mantenere comportamenti** improntati a buona educazione.
• **Evitare di arrecare disagio** e **disturbo agli altri** ospiti.
• **Comunicare le uscite** nelle forme previste dall'apposito protocollo operativo interno.
• **Rispettare** l'assegnazione del posto e della stanza effettuato dalla direzione e preventivamente comunicato.
• **Fumare esclusivamente** nelle aree fumatori.
• **Corrispondere la retta alle scadenze** fissate e comunicate dall'ufficio amministrativo.
• **Continuare**, in caso di assenza temporanea il pagamento della retta.
• **Depositare**:
  - un documento d'identità valido
  - ogni altro documento attestante situazioni di invalidità o interdizione;
  - tessera sanitaria e certificazione dell'esenzione dal pagamento del ticket
  - codice fiscale
  - esami medici e cartelle cliniche
  - certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive
  - prescrizioni del medico curante sulla terapia in atto.
• **Sottoscrivere** il contratto di ospitalità;
• **Comunicare** gli estremi dell'Istituto di credito e del conto corrente bancario utilizzato per il pagamento della retta mensile, gli estremi dei propri parenti tenuti agli alimenti e di persone da contattare con urgenza in caso di bisogno;
• **Compilare** la modulistica in vigore per fornire le autorizzazioni alle uscite dalla residenza, all'utilizzo dei dati personali (privacy), al consenso informato, all'eventuale utilizzo di volontari per l'aiuto nell'assunzione dei pasti, alla pubblicazione di immagini e fotografie, ecc.

PARTECIPAZIONE

Questo Ente promuove il coinvolgimento e la partecipazione attiva degli ospiti, dei loro familiari e delle loro forme organizzate.

Garantisce, inoltre, forme di tutela degli ospiti nei confronti dell'Azienda in caso di problemi, disservizi, e disagi imputabili a sé.

Promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi.

Riconosce, promuove e sostiene la partecipazione attiva dei familiari e dei parenti nelle forme da loro identificate di cui l'Associazione di volontariato "Le 3° - Amore, Aiuto, Anziani" di Castelfranco Emilia (MO), rappresenta oggi, l'espressione più significativa con una presenza organizzata nei servizi e con spazi informativi propri.
In tal senso l'Associazione è riconosciuta come un interlocutore privilegiato per tutti gli aspetti che riguardano l'organizzazione della vita quotidiana degli ospiti e la qualità assistenziale dei servizi. Inoltre è prevista la costituzione di gruppi operativi dell'Associazione e organizzazioni rappresentative degli interessi degli utenti.
Sono previsti specifici confronti sui servizi e sulle scelte strategiche con le organizzazioni sindacali dei pensionati.

STRUMENTI DI TUTELA E VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI AZIENDALI

La sede amministrativa dell'Ente opera in modo integrato con la struttura organizzativa dell'Azienda.
L'ufficio ha anche una funzione generale di informazione ed orientamento alla conoscenza di questo Ente e della sua organizzazione, è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Sabato.
Gestisce altresì il sito web **www.aspdeliarepetto.it** tenendolo costantemente aggiornato per quanto riguarda le informazioni in esso contenute di carattere generale relative a: organi statutari, eventi istituzionali, rette di ospitalità, attività svolte, struttura organizzativa e regolamenti.

L'utente o i suoi parenti, può trovare tutela dei propri diritti in primo luogo in via informale, attraverso colloqui con i referenti dei vari servizi; quotidianamente con i responsabili dei servizi, allo scopo di chiarire dubbi e risolvere eventuali problematiche; se lo ritiene necessario inoltre, può incontrare il Direttore dell'ASP, a cui indirizzare suggerimenti e reclami.
Qualora non fosse possibile risolvere le eventuali insoddisfazioni dell'utente nelle vie informali, o su richiesta dell'interessato, è di prassi la compilazione del modulo di reclamo.

• Contatti
Gli orari di ricevimento sono esposti nelle bacheche e/o sul sito istituzionale. Nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio di cura e assistenza, al fine di garantire colloqui personalizzati ed evitare disservizi, è consigliato programmare appuntamenti individuali coi Coordinatori Responsabili.

• Osservazioni
Per chiedere chiarimenti, esporre problemi o riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere, in prima istanza, al Responsabile del Servizio interessato. In seconda istanza o per segnalazioni formali è possibile compilare e consegnare negli appositi alloggiamenti il modulo appositamente predisposto (Allegato D), disponibile anche presso gli uffici dei Responsabili dei servizi.
Il reclamo formale deve essere indirizzato al Direttore dell'ASP e può essere consegnato a mano agli Uffici Amministrativi - Via Circondaria Nord, 39 a Castelfranco Emilia (MO), oppure inviato per: − posta ordinaria allo stesso indirizzo, − e-mail all'indirizzo info@aspdeliarepetto.it − Fax al n. 059-920401.
Nel trattamento dei reclami l'ASP assicura la protezione dei dati personali come previsto dal D.lgs. n. 196/2003 e s'impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

• Accesso agli atti
A tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, l'ASP garantisce al Cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire copia degli atti amministrativi adottati dietro motivata richiesta da presentare al Responsabile dei servizi o all'ufficio amministrativo.
L'accesso ai documenti può avvenire:
• in via **formale** compilando apposita richiesta;
• in via **informale** mediante richiesta verbale immediatamente accoglibile.
La richiesta di accesso a documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (es. cartella sociosanitaria), deve sempre essere redatta per iscritto.

CONTATTI

Contatta l'Ufficio amministrativo
Tel. 059/925880 Fax 059/920401
e-mail: info@aspdeliarepetto.it

Contatta il Coordinatore responsabile della Casa Residenza
Tel. 059/925880 Fax 059/920401
***e-mail**: ribaldi.f@aspdeliarepetto.it*

Contatta il Coordinatore responsabile del Centro Diurno
Tel. 059/925880 Fax 059/920401
***e-mail**: rinaldi.g@aspdeliarepetto.it*

Contatta il Coordinatore degli infermieri
Tel. 059/925880 Fax 059/920401
***e-mail**: coordinatoreinf@aspdeliarepetto.it*

Contatta il Responsabile di nucleo della Casa Residenza
Tel. 059/925880 Fax 059/920401
***e-mail**: raa@aspdeliarepetto.it*

Contatta l'Animatore della Casa Residenza
Tel. 059/925880 Fax 059/920401
***e-mail**: animatore@aspdeliarepetto.it*

Contatta l'Operatore del guardaroba
Tel. 059/925880 Fax 059/920401
***e-mail**: guardaroba@aspdeliarepetto.it*

Copia della presente Carta dei Servizi dell'ASP "Delia Repetto", corredata dal Regolamento del servizio di _____, viene consegnata in data odierna all'ospite sig./sig.ra_____

Castelfranco Emilia (MO), _____

Per accettazione: **l'Utente:** _____
(l'ospite o chi per esso)

_____
(il famigliare)

l'ASP: _____
(Il Coordinatore)