

COD: G 2

RG. 3.1

CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA PER ANZIANI “CENTRO SOCIALE L. GIOVANNINI MIGNANI E G. BACCARINI”

**APPROVATA DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ASP DEL FORLIVese
CON DELIBERAZIONE N. 24 DEL 24/7/2014**

**AGGIORNATA IN DATA 28/10/2014 CON DELIBERAZIONE DEL CDA N. 30
AGGIORNATA IN DATA 27/12/2015 CON DELIBERAZIONE DEL CDA N. 27
AGGIORNATA IN DATA 22/06/2018 CON DELIBERAZIONE DEL CDA N. 16
AGGIORNATA IN DATA 12/03/2019 CON DELIBERAZIONE DEL CDA N. 13
AGGIORNATA IN DATA 31/03/2023 CON DELIBERAZIONE DEL CDA N. 8
AGGIORNATA IN DATA 08/04/2024 CON DELIBERAZIONE DEL CDA N. 13
AGGIORNATA IN DATA 15/01/2025 CON DELIBERAZIONE DEL CDA NR. 1
AGGIORNATA IN DATA 01/04/2025 CON DELIBERAZIONE DEL CDA NR. 7**

PRESENTAZIONE

Gentile cliente, le presentiamo la Carta dei Servizi che le permetterà di conoscere i servizi offerti e le modalità di erogazione dell'assistenza erogata dalla Casa Residenza Anziani "C.S. Giovannini-Mignani e Baccarini" la cui qualificazione è perseguita anche attraverso i suggerimenti di utenti e familiari.

La Carta dei Servizi, in un'ottica di assunzione di responsabilità e di garanzia circa il rispetto dei diritti della persona anziana, le fornisce precise informazioni sulle tipologie di attività offerte e sulla qualità dei servizi erogati. Le permette inoltre di poter scegliere e di prendere decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

SCOPI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA

L'Asp del Forlivese ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi rivolti ad anziani, adulti e disabili, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci di cui all'articolo 10.

L'Asp del Forlivese ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi indicati nella legge regionale n. 2 del 2003 ed in particolare:

- ✓ rispetto della dignità della persona;
- ✓ garanzia di riservatezza;
- ✓ adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi;
- ✓ rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

L'Asp del Forlivese riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona, a tal fine:

- ✓ promuove la formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale;
- ✓ favorisce l'apporto ed il coinvolgimento dei lavoratori anche nelle rappresentanze collettive.

LA CASA RESIDENZA PER ANZIANI "CENTRO SOCIALE L. GIOVANNINI MIGNANI E G. BACCARINI "

"Il Centro Sociale Luisa Giovannini-Mignani e Giovanni Baccarini di Terra del Sole trae origine dalla fusione delle due Opere Pie Baccarini e Giovannini-Mignani disposta con R.D. 29 agosto 1909. Dette Opere furono fondate con testamenti 12/1/1886 e 31/12/1899 con cui il sig. Giovanni Baccarini e la sig.ra Luisa Giovannini-Mignani legarono il loro patrimonio per l'erezione di un ricovero di Mendicizia. L'Ipab "Centro Sociale Luisa Giovannini-Mignani e Giovanni Baccarini" aveva lo scopo statutario di offrire servizi residenziali rivolti a persone anziane in varie situazioni fisiche o psichiche (autosufficienti, parzialmente o totalmente non autosufficienti) per le quali non era possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale; offrire servizi socio-assistenziali rivolti a persone anziane finalizzati al mantenimento dei destinatari nel proprio ambiente familiare e sociale e infine offrire servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari rivolti a disabili in età adulta in collaborazione con gli enti territoriali competenti."

(tratto da Statuto dell'ASP del Forlivese – art. 4)

LA MISSION - FINALITÀ DELLA CASA RESIDENZA

La Casa Residenza eroga prestazioni sanitarie e socio assistenziali integrate, realizzando la Mission specifica dei servizi residenziali basata sul rispetto e la tutela dei diritti dell'anziano e sulla conoscenza dei bisogni individuali della persona, in funzione del mantenimento e recupero delle capacità fisiche e cognitive e del gradimento delle attività. La finalità principale è quella di soddisfare i bisogni, le aspettative, le richieste

dell'anziano, garantendo il benessere e la massima continuità possibile con lo stile di vita precedente, coinvolgendo l'ospite nelle attività di vita quotidiana, stimolando le sue capacità e il recupero delle sue motivazioni.

La Casa Residenza opera nell'ottica della continuità assistenziale e al fine di favorire e valorizzare l'apporto delle risorse territoriali, del privato sociale e del volontariato. L'assistenza offerta è programmata in accordo con l'Assistente sociale del Comune di riferimento, garantendo la massima continuità possibile con gli obiettivi e i progetti assistenziali attivati dai Servizi domiciliari e, qualora le condizioni dell'anziano lo consentano, per permettere il rientro nel proprio contesto familiare e sociale.

La Casa Residenza garantisce la continuità delle relazioni affettive dell'ospite con la famiglia coinvolgendo il familiare nelle seguenti fasi di attività ed assistenza:

- ✓ fase di pre-ingresso: avviene un colloquio per illustrare il servizio;
- ✓ fase di inserimento: accoglienza, valutazione e pianificazione del piano di assistenza;
- ✓ fase di elaborazione del PAI: elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato con coinvolgimento dell'ospite e del caregiver;
- ✓ fase di verifica del PAI: analisi dei risultati ottenuti ed eventuale modifica degli obiettivi e interventi.

La Casa Residenza offre un'unica tipologia di servizi rivolti alla persona:

- ✓ Casa residenza per anziani: 36 posti accreditati.

GLI OBIETTIVI ASSISTENZIALI E DI BENESSERE E LA SALVAGUARDIA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La Casa Residenza ritiene fondamentale la conoscenza dei bisogni della persona. Persegue il benessere dell'ospite e la qualità del Servizio considerandoli lo scopo e il metro di misura di tutte le azioni di cura e di assistenza, operando nel rispetto dell'ospite. Per questo all'interno della Casa Residenza si personalizzano gli interventi di assistenza adeguandoli ai bisogni e alle richieste della persona, consentendo all'ospite di esprimere la propria personalità e favorendo in particolare il mantenimento dei legami pre-esistenti, considerandoli indispensabili per la qualità di vita.

La Casa Residenza garantisce e assicura il diritto alla salute e al benessere psicofisico degli ospiti anche attraverso l'istituzione di un preciso protocollo di prevenzione degli atti di abuso/maltrattamenti, assicurando il diritto dell'ospite al rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, sociali e religiose; garantisce inoltre il diritto alla riservatezza e alla privacy.

LA STRUTTURA ARCHITETTONICA E GLI AMBIENTI

La Casa Residenza è composta da un'unica palazzina su tre piani, dotata di ascensore; è stata progettata e realizzata adottando scelte di arredo che richiassero il più possibile un ambiente di tipo domestico-familiare anziché un contesto ospedaliero, è inoltre dotata di giardino esterno utilizzato nella buona stagione per le attività ricreative. È possibile e molto gradita per gli Ospiti la personalizzazione della loro camera, con piccoli elementi di arredo ed ornamento (quadri, fotografie, ecc.) e con l'unico vincolo del rispetto degli eventuali compagni di camera e delle esigenze assistenziali e sanitarie del personale.

Tutte le camere dispongono di letti articolati elettronici, allacciamento TV, ventilazione e riciclo dell'aria.

LE CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE DELLA CASA RESIDENZA

La Casa Residenza ha organizzato il servizio in un unico Nucleo. Al piano -1 troviamo una zona notte, al piano zero sia zona giorno che zona notte, mentre al piano 1 oltre alla zona giorno e alla zona notte troviamo uno spazio dedicato agli Ospiti del Centro Diurno.

LE FIGURE PROFESSIONALI CHE OPERANO NELLA CASA RESIDENZA

L'Attività di cura e di assistenza è garantita ed assicurata dalle seguenti figure professionali (equipe multiprofessionale interdisciplinare):

Coordinatore: responsabile della gestione e organizzazione del servizio e garante del funzionamento.

Medico di medicina generale: ha il compito di assicurare il percorso di diagnosi e cura dell'ospite.

Ras (Responsabile Attività Sanitarie): ha il compito di organizzare le attività di assistenza infermieristica.

Raa (Responsabile Attività Assistenziali): ha il compito di organizzare le attività di assistenza primaria.

Infermiere: ha il compito di assicurare le attività di cura e di assistenza infermieristica, svolgendo tale funzione nelle ore diurne.

Fisioterapista: ha il compito di assicurare l'attività riabilitativa.

Animatore: ha il compito di assicurare le attività di animazione e socializzazione.

Oss (Operatore Socio-Sanitario): ha il compito di assicurare le attività di cura e di assistenza primaria (alzata, bagno, igiene, alimentazione, ecc.).

I METODI DI LAVORO DELLA CASA RESIDENZA

La Casa Residenza personalizza e rende efficaci gli interventi, attivando i seguenti processi di lavoro:

- ✓ accoglienza;
- ✓ presa in carico e inserimento;
- ✓ Pai (Piano Assistenziale individualizzato);
- ✓ Dimissione.

Accoglienza

Prima di procedere con l'ingresso programmato è premura della struttura organizzare un incontro conoscitivo con la principale figura di riferimento del futuro ospite e, potendo, con l'ospite stesso, in modo da poter raccogliere gli elementi salienti che riguardano le abitudini di vita familiari e individuali della persona, così come le caratteristiche delle relazioni significative di quest'ultima. Allo stesso modo è possibile approfondire quali sono i principali servizi offerti dalla struttura, le principali figure di riferimento a cui potersi rivolgere in caso di necessità e chiarire eventuali dubbi o curiosità.

La Casa Residenza attribuisce molta importanza alla costruzione del rapporto con l'ospite ed il familiare, in quanto la trasparenza delle informazioni sulle attività offerte dal servizio e la condivisione degli interventi che si intendono realizzare, sono alla base di un buon rapporto di fiducia.

Il familiare, essendo reso partecipe, contribuisce in maniera attiva alla promozione e al raggiungimento del miglior livello possibile di benessere per l'ospite.

Le principali figure con cui è possibile interfacciarsi durante il colloquio precedente l'ingresso sono: il coordinatore, che si occupa di reperire e fornire le informazioni di carattere generale; il responsabile delle attività assistenziali (RAA), che si interessa dei bisogni relativi alla cura e al benessere primario dell'ospite; il responsabile delle attività sanitarie (RAS), che ha l'obiettivo di raccogliere le informazioni di carattere sanitario.

Presa in carico e inserimento

Nella fase di ingresso il personale della struttura, nella figura del RAS e del RAA, raccolgono e diffondono al resto dell'equipe le informazioni ricevute dall'assistente sociale, dai familiari, dall'ospite e, nel caso non provenisse dal domicilio, dal personale ospedaliero del reparto di provenienza o dal personale della struttura

di provenienza. Queste informazioni saranno integrate da quelle raccolte in seguito al colloquio iniziale e dalle successive valutazioni da parte dei professionisti della struttura (medico, infermiere, fisioterapista, psicologo...).

PAI (Piano Assistenziale individualizzato)

Tale documento costituisce il riferimento per l'azione degli operatori socio sanitari e delle altre figure professionali: è lo strumento attraverso cui viene realizzata la personalizzazione dell'assistenza e favorito il benessere della persona.

Dimissione

La Casa Residenza realizza la dimissione dell'ospite avvalendosi di un progetto concordato con i servizi territoriali e/o con la famiglia. Il progetto ha lo scopo di favorire la continuità assistenziale in collaborazione con i servizi della rete e con la famiglia.

IL RISPETTO DELLA PRIVACY

La Casa Residenza gestisce tutti i dati che riguardano la persona nel rispetto della normativa vigente sulla privacy. Sono tenuti al rispetto della privacy tutte le figure che prestano servizio per conto dell'Ente.

GLI STRUMENTI PROFESSIONALI UTILIZZATI DALLA CASA RESIDENZA

La Casa Residenza si avvale dei seguenti strumenti professionali:

- ✓ cartella integrata;
- ✓ consegna socio-sanitaria;
- ✓ Pai (Piano Assistenziale Individualizzato).

Cartella integrata

È lo strumento che raccoglie tutti gli elementi che riguardano la salute, i bisogni di cura e l'assistenza necessaria all'ospite (documentazione sanitaria, schede di valutazione, pianificazione assistenziale, ecc.). Tali informazioni sono a disposizione e rese note ai familiari che in tal modo sono informati sulle condizioni di salute dell'ospite.

Consegna socio-sanitaria

La consegna socio-sanitaria è lo strumento che garantisce il continuo flusso di informazioni a tutte le figure che operano nel servizio, in merito alle condizioni e ai bisogni dell'ospite, alle variazioni che si rendono necessarie per personalizzare gli interventi, nonché ad eventi significativi della vita dell'ospite.

PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)

La Casa Residenza avvalendosi dell'equipe multi-disciplinare realizza il PAI, il quale garantisce:

- ✓ l'analisi dei bisogni assistenziali, sanitari, riabilitativi e di relazione dell'ospite, identificando gli obiettivi da perseguire al fine di raggiungere il benessere psico-fisico della persona;
- ✓ definizione degli interventi da mettere in atto per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- ✓ verifica sistematica dei risultati;
- ✓ coinvolgimento dei familiari durante l'intero processo.

GLI INTERVENTI ASSISTENZIALI

La Casa Residenza garantisce un'appropriata assistenza socio-sanitaria attraverso le seguenti attività:

- ✓ medica;
- ✓ infermieristica;
- ✓ coordinamento sanitario;
- ✓ fornitura farmaci e prodotti medicali;
- ✓ organizzazione dei trasporti per visite specialistiche e/o ricoveri ospedalieri;
- ✓ fisioterapia;
- ✓ assistenza di base;
- ✓ animazione;
- ✓ sostegno psicologico;
- ✓ alberghiere.

Attività medica

È garantita dal medico di medicina generale, il quale è presente in struttura in determinati giorni e fasce orarie. Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici sono effettuati con cadenza variabile sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie dell'ospite. È assicurata l'attività di assistenza specialistica sulla base delle effettive esigenze sanitarie degli ospiti.

Attività infermieristica

È garantita la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, è responsabile della corretta somministrazione delle terapie e della segnalazione delle variazioni dello stato di salute del singolo ospite. La presenza dell'infermiere viene garantita nella fascia oraria diurna. L'infermiere, nell'espletamento delle proprie attività, si avvale di procedure, protocolli, istruzioni operative e linee guida.

Coordinamento sanitario

Promuove il percorso di integrazione tra le professionalità in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio ed è garantito dall'infermiere responsabile delle attività sanitarie (Ras).

Assicura e promuove la definizione, l'attuazione e la manutenzione di procedure condivise atte a garantire la continuità assistenziale interna, fungendo inoltre da tramite con tutti i servizi sanitari esterni.

Fornitura farmaci e prodotti medicali

La Casa Residenza provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci mutuabili prescritti dal medico di Medicina Generale. Nel caso vengano prescritti farmaci non mutuabili, questi saranno a carico dell'ospite, previa comunicazione circa l'acquisto.

Organizzazione dei trasporti per visite specialistiche e/o ricoveri ospedalieri

La Casa Residenza garantisce, in accordo con il caregiver, l'organizzazione del trasporto e la trasmissione dei documenti necessari per l'effettuazione di visite specialistiche e/o ricoveri ospedalieri programmati.

Nel caso si necessiti di inviare l'ospite in Pronto Soccorso, si procede avvalendosi direttamente del servizio di 118, garantendo contestualmente la tempestiva informazione del caregiver.

Attività fisioterapia

È garantita dal fisioterapista e consiste in un programma di riabilitazione in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'ospite può trarre dagli interventi, perseguendo le seguenti finalità:

- ✓ offrire un trattamento riabilitativo personalizzato;

- ✓ contenere il processo involutivo valorizzando le abilità psico-fisiche residue;
- ✓ realizzare interventi di stimolazione cognitiva;
- ✓ proporre, valutare e adottare ausili funzionali alle necessità dell'ospite, con conseguente addestramento all'utilizzo.

Inoltre con il supporto dell'animatrice è prevista l'attuazione della ginnastica di gruppo.

Assistenza di base

L'assistenza di base riguarda tutte quelle attività essenziali di cui la persona necessita durante il normale scorrimento della vita quotidiana. Nello specifico:

- ✓ alzata, bagno, igiene e cura della persona;
- ✓ alimentazione: colazione, idratazione, pranzo, merenda e cena;
- ✓ riposo pomeridiano;
- ✓ assistenza notturna.;
- ✓ cura degli indumenti personali;
- ✓ cura e pulizia degli ausili.

In base alle autonomie del singolo ospite, l'operatore socio-sanitario supervisiona, supporta oppure si sostituisce alla persona durante le attività sopra elencate.

Animazione

L'attività di animazione ha lo scopo di garantire specifici programmi di miglioramento della qualità di vita dell'ospite. Prevede la realizzazione di attività individuali o in piccoli gruppi.

Viene realizzato un Piano di Animazione che prevede l'attuazione di attività a cadenza settimanale, mensile e/o annuale.

Le attività realizzate tengono in considerazione gli interessi e le motivazioni dell'ospite e possono riguardare:

- ✓ lettura (libri, giornali, riviste, ecc.);
- ✓ attività ludico-ricreative;
- ✓ attività manuali e creative;
- ✓ Attività musicali e sensoriali;
- ✓ Cure estetiche (trucco, manicure, ecc.);
- ✓ attività di giardinaggio;
- ✓ uscite organizzate (cinema, teatro, ristorante, bar, mercato, fiere, spiaggia);
- ✓ attività realizzate in collaborazione con le associazioni locali e di volontariato;
- ✓ feste a tema (compleanno, Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, Halloween, ecc.);
- ✓ attività di conforto religioso.

L'Animazione tiene conto delle tradizioni religiose-culturali degli ospiti e delle loro famiglie.

Sostegno psicologico

Per ospiti e familiari è prevista la possibilità di beneficiare del sostegno psicologico di una psicoterapeuta. A tal fine si rende disponibile la consultazione del contatto della professionista presso la Casa Residenza.

ATTIVITÀ ALBERGHIERE E DI SUPPORTO ALL'ASSISTENZA

La Casa Residenza realizza le attività alberghiere e i servizi di supporto all'assistenza al fine di rispondere alla totalità delle esigenze della persona, garantendo una qualità di vita quotidiana e di benessere attraverso le seguenti attività-servizi:

Attività di ristorazione

La Casa Residenza è dotata di locale cucina per la preparazione della colazione e della merenda; si avvale invece di cucina esterna per la preparazione dei pasti principali quali pranzo e cena. Viene garantita la rotazione stagionale del menù tipico della tradizione Romagnola, garantendo:

- ✓ la personalizzazione delle preferenze individuali e delle esigenze dietetico-nutrizionali;
- ✓ la scelta giornaliera delle pietanze;
- ✓ la qualità di ogni prodotto commissionato, tramite scheda di tracciabilità dei prodotti alimentari regolarmente inoltrata dai fornitori.

La Casa Residenza prevede per il familiare la possibilità di condividere il pasto con il proprio congiunto, previo accordo con la Responsabile delle Attività Assistenziali, la quale si occuperà di far preparare il pasto anche per il familiare, il cui costo però non è compreso nella retta mensile.

Attività di pulizia e di sanificazione degli ambienti

La Casa Residenza realizza l'attività di pulizia e sanificazione degli ambienti avvalendosi di azienda esterna specializzata. Le attività di pulizia sono eseguite secondo una programmazione in grado di non arrecare disturbo agli ospiti ed alle attività svolte dal Servizio.

Attività di guardaroba e di lavanderia del corredo personale

La Casa Residenza realizza l'attività di guardaroba del corredo personale provvedendo all'identificazione dei capi d'abbigliamento nella fase dell'ingresso dell'ospite, il quale precedentemente viene informato degli indumenti necessari. Il servizio di lavanderia viene invece garantito avvalendosi di servizio di lavanderia esterna.

Durante la permanenza i familiari si impegnano a sostituire gli indumenti usurati nel rispetto della dignità, delle esigenze e dei gusti personali dell'ospite. Il servizio di guardaroba, ove possibile, provvede alla riparazione dei capi d'abbigliamento con lo scopo di prolungare il periodo di utilizzo e adeguarli ad eventuali cambiamenti della corporatura dell'anziano. In caso di smarrimento dei capi provvederà la Casa Residenza stessa alla loro sostituzione.

Attività di lavanderia e rifornimento della biancheria piana

La Casa Residenza realizza il servizio di lavanderia e rifornimento della biancheria piana avvalendosi di un'azienda esterna specializzata.

Attività di barbiere/parrucchiere

La Casa Residenza offre la possibilità di avvalersi del servizio di barbiere/parrucchiere, a cadenza periodica, erogato da professionista esterno del settore.

Attività di podologia

La Casa Residenza offre la possibilità di avvalersi del servizio di podologia, a cadenza periodica, erogato da professionista esterno del settore.

Attività di Trasporto

La Casa Residenza garantisce, in accordo con il caregiver, l'organizzazione del trasporto dell'ospite nel caso necessiti di una prestazione esterna o di svolgere una commissione al di fuori della struttura.

- ✓ **sono compresi all'interno della retta:** tutti i trasporti sanitari per visite specialistiche e/o accertamenti diagnostici richiesti dal Medico di base;
- ✓ **non sono compresi nella retta:** trasporti che riguardano esigenze prettamente personali (commissioni, udienze, rientri domiciliari temporanei ecc.) e trasporti presso Uffici Istituzionali (visite invalidità civile, pratiche pensionistiche, rinnovo documenti), i cui costi saranno a carico dell'ospite;
- ✓ **vengono assicurati dall'Ausl i trasporti riguardanti:** dimissioni ospedaliere, rientri da pronto Soccorso, trasferimenti da posti accreditati;

Attività di cassa

La Casa Residenza, su richiesta dell'ospite o del familiare, si occupa del deposito di somme di denaro e degli oggetti di valore della persona, tenendoli in custodia sino al momento di esigenza. In alternativa gli ospiti possono trattenere con sé o nella propria camera questi effetti personali, assumendosene però la responsabilità.

Attività di centralino

La Casa Residenza realizza attività di centralino sia per far fronte alle necessità di reperire informazioni, sia per mettere in contatto gli ospiti con i propri familiari e amici.

Attività di manutenzione

La Casa Residenza garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, degli impianti, degli arredi e delle attrezzature di sua proprietà, attraverso verifiche periodiche da parte del personale interno e di professionisti esterni.

Attività di presidio delle emergenze climatiche/ambientali

La Casa Residenza presidia le condizioni di benessere climatico adottando procedure per limitare ondate di calore nel periodo estivo, il calo di temperature nel periodo invernale ed eventuali situazioni di emergenza determinate da calamità naturali e dall'interruzione di forniture necessarie al funzionamento degli impianti.

La frequentazione del Servizio da parte dei familiari

La Casa Residenza favorisce la massima integrazione tra gli ospiti e i propri caregivers nel rispetto dei bisogni affettivi e della necessità di mantenere la continuità della relazione. La Casa Residenza favorisce l'accesso in struttura nelle ore diurne, con il solo vincolo di non recare disturbo alle attività e al riposo degli ospiti.

In caso di necessità o per motivi specifici, è possibile trattenersi anche nelle ore notturne, previo accordo con il Coordinatore o il Raa della Struttura.

Durante la permanenza presso la Casa Residenza i visitatori sono tenuti al massimo rispetto della privacy degli ospiti e in tal senso alla osservanza delle indicazioni dei responsabili o degli operatori. È importante e necessario che i visitatori non assumano iniziative autonome nei confronti di qualsiasi ospite, al fine di evitare interventi impropri, che potrebbero porre in pericolo la loro salute o la loro sicurezza. Qualunque attività deve essere concordata preventivamente con il personale in servizio. È gradita invece la segnalazione di eventuali problematiche riscontrate laddove si manifestino.

Permessi di uscita personale

La Casa Residenza non esercita alcuna misura di restrizione della libertà personale ad eccezione di condizioni di non autosufficienza riconosciute da una valutazione sanitaria. Gli utenti possono uscire liberamente dalla struttura sia soli che accompagnati, in relazione alle condizioni di autosufficienza, autonomia funzionale e capacità cognitive. In tal senso è prevista la compilazione, da parte dell'ospite stesso o dell'accompagnatore, di un apposito modulo da firmare e riconsegnare all'infermiere in servizio prima dell'uscita.

La Casa Residenza si occupa della tutela e sicurezza degli ospiti che non presentano condizioni o requisiti per poter uscire in autonomia, prevedendo che essi possano recarsi all'esterno solo se accompagnati da persone autorizzate.

Non sono imputabili alla responsabilità dell'Asp del Forlivese gli eventuali danni che conseguano l'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno che all'esterno della struttura.

Regole di vita comunitaria

Gli ospiti si impegnano a:

- ✓ osservare le regole d'igiene ambientale;
- ✓ mantenere in buono stato l'alloggio;
- ✓ osservare le norme del vivere civile;
- ✓ collaborare con gli operatori affinché si creino le condizioni in cui a tutti possano essere garantiti gli stessi diritti e siano erogate le prestazioni in base agli specifici bisogni.

ACCESSO AI SERVIZI

Posto accreditato: la persona anziana in difficoltà o la sua famiglia si rivolgono al Servizio Sociale Territoriale del Comune di riferimento. L'assistente sociale responsabile del caso, che accoglie la segnalazione, elabora il primo piano d'intervento. La valutazione del bisogno della persona per l'accesso ai servizi accreditati viene effettuata ai sensi della L.R. 54/94 da un'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) composta da un medico geriatra, un infermiere e un assistente sociale. L'accesso ai servizi è regolato dalla Lista Unica gestita dall'Ausl di Forlì, che definisce la graduatoria distrettuale di accesso alle strutture convenzionate sulla base del punteggio scaturito dalla valutazione del bisogno della persona.

Posto privato non accreditato: l'accesso al posto avviene tramite scorrimento di una graduatoria interna gestita dal Servizio.

COSTO DEL SERVIZIO

La quota di contribuzione a carico degli ospiti è definita annualmente nell'ambito della disciplina Regionale di riferimento per i servizi Accreditati, degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto.

La retta giornaliera per l'anno 2025 è pari a:

- Posto accreditato in Casa Residenza: € 54,15
- Posto privato non accreditato in casa residenza: € 78,00.
-

Modalità di pagamento della retta

Alla riscossione delle rette di contribuzione provvede direttamente l'Asp del Forlivese, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- ✓ la retta è determinata su base giornaliera e viene corrisposta mensilmente con pagamento posticipato;
- ✓ la retta a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di inserimento nella Casa Residenza sino al

giorno di dimissione o decesso compreso; in caso di trasferimento tra strutture accreditate la retta viene riconosciuta solo alla struttura ricevente.

- ✓ Il pagamento della retta viene effettuato all'Asp del Forlivese tramite SEPA bancario o PagoPA.

Deposito Cauzionale

Al momento dell'ingresso viene richiesto un deposito cauzionale pari a una mensilità della retta alberghiera. Il deposito è infruttifero, ossia non è produttivo di interessi. Tale deposito andrà versato tramite Bonifico Bancario presso:

BANCA INTESA SAN PAOLO

CORSO DELLA REPUBBLICA, 14 - 47121 FORLÌ

INTESTATARIO CONTO: ASP DEL FORLIVESE

IBAN: IT81N0306913298100000300025

Riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza

Gli ospiti possono detrarre o dedurre le spese di assistenza specifica definite dalle normative vigenti in materia fiscale e sui servizi socio-sanitari.

Morosità

L'utente che non effettua il pagamento entro il termine indicato è considerato "moroso". In tal caso l'Asp del Forlivese provvederà ad inviare all'utente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata A.R. avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito saranno indicate le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente tale termine l'Asp del Forlivese procederà al recupero di quanto dovuto tramite vie legali o normativamente ammesse, addebitando il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali, oltre che una penale aggiuntiva delle quote di contribuzione. Qualora non si impegni in prima persona o attraverso il suo garante al pagamento delle rette arretrate dovute, l'utente moroso potrà essere dimesso.

DIMISSIONI

Dimissioni, assenze e diritto alla conservazione del posto

La permanenza presso la Casa Residenza si intende a tempo indeterminato o, se espressamente richiesto, a tempo determinato.

Le dimissioni possono verificarsi per:

- ✓ Dimissioni volontarie. In tal caso dovrà essere data comunicazione al Coordinatore almeno 15 giorni prima del giorno delle dimissioni;
- ✓ Trasferimento ad altra struttura. Preavviso di almeno 15 giorni in caso di trasferimento in posto privato.
- ✓ Disposizione dell'Unità di Valutazione Geriatrica, su richiesta di valutazione del Coordinatore, in caso di comportamento non compatibile con la normale convivenza in comunità o per necessità di livelli assistenziali non erogabili all'interno della struttura.
- ✓ In caso di prolungata morosità.

RAPPORTO CON LA CASA RESIDENZA

Comitato di rappresentanza

La Casa Residenza si avvale di un organismo di partecipazione e rappresentanza degli utenti. Il Comitato di rappresentanza di ciascun servizio si compone fino a cinque membri, eletti ogni tre anni, di cui tre designati dal Comune e due scelti tra i familiari degli ospiti.

La finalità del Comitato di Rappresentanza è quella di svolgere attività promozionale, vigilare sulla qualità dei servizi, promuovere attività di volontariato locale, esaminare problemi inerenti il funzionamento della struttura, fornendo suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi e collaborando con la Direzione, con gli ospiti, con il personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione.

Il reclamo e le segnalazioni

La Casa Residenza riconosce all'ospite ed al familiare il diritto di inoltrare eventuale reclamo alle figure chiave quali Coordinatore, Raa e Ras, avendo la possibilità di utilizzare anche la forma anonima tramite l'utilizzo dell'apposita cassetta. A fronte dell'inoltro sarà poi responsabilità del Coordinatore e dei suoi collaboratori approfondire le situazioni segnalate e attivare le eventuali azioni correttive, fornendo in caso di reclamo formale chiarimenti in forma scritta entro 30 giorni.

La rilevazione del gradimento delle attività

La Casa Residenza rileva il gradimento da parte di ospiti e familiari attraverso due azioni principali:

- Somministrando annualmente un questionario di gradimento delle attività erogate dal servizio
- Organizzando incontri annuali in presenza tra le principali figure di riferimento della struttura e i familiari, durante i quali vengono presentati i risultati dell'indagine e il piano di miglioramento/mantenimento della qualità.

La Casa Residenza realizza il controllo dei risultati assistenziali adottando la metodologia del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Tirocinanti e volontari

A completamento delle figure elencate in precedenza è favorita l'accoglienza, tramite apposite convenzioni, di allievi/studenti tirocinanti e volontari nei vari profili previsti (Infermiere, oss, animatore, ausiliario, raa..). Questa attività permette di diffondere la conoscenza dei servizi, fornire supporto operativo e migliorare il servizio erogato, offrire al Tutor occasione di riflessione sul proprio lavoro.

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Casa Residenza approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Asp del Forlivese, sarà inserita nel sito www.aspforlivese.it e periodicamente verrà aggiornata per essere sempre più vicina alle necessità informative degli utenti attuali e di quelli potenziali.

Non sono comprese all'interno della Carta dei Servizi le disposizioni interne e/o esterne temporanee legate ad eventuali circostanze straordinarie come ad esempio Stati di Emergenza di carattere locale o nazionale.

Modalità di diffusione

La diffusione della Carta dei Servizi è essenziale affinché i suoi contenuti siano conosciuti maggiormente fruibili.

È possibile averne accesso attraverso le seguenti modalità:

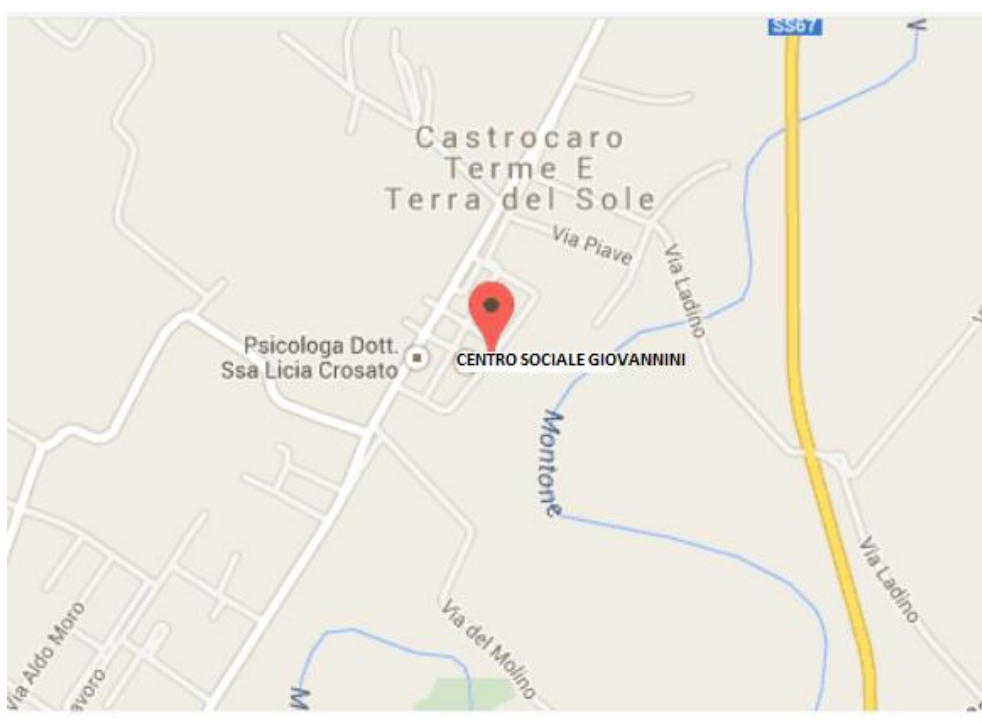
- la Carta dei Servizi è liberamente disponibile per la consultazione presso la Casa Residenza;
- la Carta dei Servizi è liberamente disponibile sul sito internet aziendale www.aspforlivese.it;
- la Carta dei Servizi è disponibile su richiesta dell'utente presso gli uffici e/o servizi aziendali;
- la Carta dei Servizi è consegnata al momento del colloquio preliminare pre-ingresso.

Norma conclusiva

La casa Residenza si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e del regolamento interno per posti privati non accreditati. Nel momento in cui si apporteranno eventuali modifiche si darà informazione secondo quanto previsto dalla normativa vigente agli utenti, ai familiari ed ai Comuni soci dell'Asp del Forlivese.

UBICAZIONE

La Struttura è situata in Terra del Sole (FC), in Via Benericetti n. 4.

COME ARRIVARE**La Casa Residenza è raggiungibile da Forlì:**

- ✓ in auto: percorrendo la via Firenze direzione Castrocaro Terme;
- ✓ in autobus: LINEA n° 1 da Forlì, fermata davanti Piazza D'Armi a 100m dalla Casa Residenza.