



Carta dei servizi CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2024/70 del 19/12/2024



Accoglienza, professionalità, rispetto

INTRODUZIONE

ASP “REGGIO EMILIA · CITTÀ DELLE PERSONE”

PRINCIPI OBIETTIVI E FINALITÀ

I SERVIZI SUL TERRITORIO

PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO

INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE DEI RECLAMI

PRIVACY E SICUREZZA

LE CASE DI RIPOSO

COS'È LA CASA DI RIPOSO E A CHI È DESTINATA

I SERVIZI OFFERTI

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONILE FIGURE PROFESSIONALI

IMPEGNI E GARANZIE · STANDARD DI QUALITÀ REGOLE DI VITA

COMUNITARIA

ASPETTI ECONOMICI

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di ASP, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente nei confronti degli ospiti e utenti, dei loro familiari, delle Istituzioni e della cittadinanza, i valori a cui si ispirano i servizi offerti, la loro organizzazione e le loro caratteristiche, le regole di accesso e di funzionamento, i diritti e doveri che l'Azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare. Esprime inoltre le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio.

La Carta contiene la descrizione delle caratteristiche di ciascun servizio e delle azioni volte a garantire il rispetto degli standard previsti dalle norme nazionali, nonché a quelle adottate dalla Regione Emilia Romagna, che disciplinano le ASP ed i servizi da queste erogati, servizi che la Regione stessa monitora, con il supporto del Comune e all'Azienda USL di Reggio Emilia.

La Carta è un documento che consente anche di comprendere *la "cultura" della cura* che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

I nostri ospiti, utenti e clienti ed i loro familiari sono portatori di diritti che vanno rispettati e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi devono esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona, l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare il benessere e la salute dei nostri ospiti e garantire loro un percorso socio assistenziale, socio sanitario e socio educativo di qualità e che soddisfi le loro esigenze ed interessi, valorizzi le loro potenzialità e sostenga e compensi per quanto possibile le loro fragilità.

Il nostro *faro* di riferimento vuole essere l'individualizzazione della cura e la personalizzazione degli interventi. Intendiamo lavorare nel rispetto di procedure e protocolli, per standardizzare la qualità e sicurezza del nostro operato ed offrire servizi appropriati rispetto ai bisogni di cura ed improntati al migliore livello possibile. Allo stesso tempo, ci impegniamo a garantire l'umanizzazione del processo di assistenza e cura, affinché la qualità della vita degli ospiti nelle strutture sia il più vicina possibile a quella che avrebbero potuto sperimentare nel proprio contesto familiare e sociale.

I nostri servizi si rivolgono a tutte le fasce di popolazione e per differenti bisogni, dal bambino in fase di crescita e sviluppo, all'anziano che ha bisogno di sostegno e desidera mantenere le abilità residue, alle persone diversamente abili, alle persone fragili, ognuno con la sua storia, la sua rete di relazioni, i suoi desideri e le sue aspettative.

ASP Reggio Emilia Città delle Persone mette a disposizione le proprie competenze professionali ed offre alla collettività i servizi che amministra e gestisce prediligendo lo sviluppo di relazioni di comunità. Al fianco della Città di Reggio Emilia, a disposizione e in integrazione con i cittadini.

Dott.ssa Mariella Martini

Presidente di ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone"



PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITA'

ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" (di seguito ASP) è una azienda pubblica di servizi alla persona, nata il 1° gennaio 2016, che persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie prioritariamente nel territorio di Reggio Emilia. L'ASP attraverso la solidità dei valori sociali e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo della cultura dell'accoglienza nella città di Reggio Emilia. Tutti gli interventi sono realizzati con cura, professionalità e umanità tenendo come riferimento le persone nei servizi e le loro famiglie e i rispettivi contesti di vita e le comunità.

ASP accompagna persone e famiglie che sperimentano situazioni di difficoltà verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l'autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si distinguono per efficace metodologia di lavoro, stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona**, garantendo l'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto della dignità dell'individuo e della sua famiglia, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze, imparzialità ed equità di trattamento;
- **flessibilità**, come capacità dell'organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni e delle richieste;
- **garanzia dei diritti** di tutti coloro che si trovano nei servizi;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro care-giver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **partecipazione**, favorendo l'interazione delle persone accolte con le realtà del territorio, del mondo del volontariato e dell'associazionismo.

I SERVIZI SUL TERRITORIO

I servizi e le strutture dell'azienda sono distribuiti sul territorio del Comune di Reggio Emilia in modo da favorire l'inclusione nelle comunità di provenienza.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **giovani adulti;**
- **minorenni;**
- **persone con disabilità sia adulte che minorenni.**

L'azienda inoltre è impegnata in servizi volti a favorire la crescita di un welfare di comunità.

I servizi offerti sono supportati e coadiuvati da uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, da servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e da servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO

L'Azienda promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti.

L'attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale, sanitario e educativo, e gli orari di presenza, sono concordati con il Coordinatore o il Responsabile del Servizio. ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.) per realizzare punti di contatto tra gli utenti dei servizi e la comunità.

INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI

ASP REGGIO EMILIA garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale www.asp.re.it, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale. ASP garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione. I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale www.asp.re.it alla sezione "Servizi on line – Modulistica".

Per informazioni, ringraziamenti, elogi o reclami ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del servizio oppure scrivendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASP i cui riferimenti e le diverse modalità di contatto, possono essere reperiti sempre sul sito www.asp.re.it.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 - email: urp@asp.re.it

PRIVACY E SICUREZZA

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito, nel rigoroso rispetto del segreto professionale e adottando specifiche misure di protezione, anche per i rischi digitali.

Nei propri servizi ASP garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte dai lavoratori e la redazione dei relativi documenti. L'azienda garantisce inoltre, attraverso proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.

I SERVIZI PER ANZIANI

I servizi per anziani offerti da ASP REGGIO EMILIA si differenziano per tipologia di bisogno e di accoglienza:

- 7 Case Residenza (CRA), servizi residenziali per anziani non autosufficienti o per adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche;
- 1 Casa di Riposo, servizio residenziale per anziani autosufficienti;
- 5 Centri diurni (CD), servizi semiresidenziali per anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- 19 Appartamenti protetti, destinati ad anziani autosufficienti con fragilità che vivono una vita autonoma in un ambiente protetto;
- Servizi di welfare territoriale, rivolti ai cittadini anziani e alle famiglie che accudiscono i propri congiunti al domicilio, per favorire il mantenimento dell'anziano nel proprio contesto di vita, al fine di supportare i caregiver nella loro azione di cura e nella conoscenza della rete dei servizi affinché nessuno si senta solo.



IL MODELLO ASSISTENZIALE

I servizi offerti hanno tra le loro finalità il mantenimento, il più a lungo possibile, delle capacità residue degli ospiti nella consapevolezza che il sostegno alle autonomie ancora presenti ha ricadute importanti sull'identità, sull'umore e sulla socialità della persona.

Gli interventi personalizzati sono quindi volti sia all'assistenza nelle attività di vita quotidiana che allo stimolo e supporto alle delle autonomie ancora presenti nella persona.

Vengono organizzate attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale che permettano alla persona di sviluppare relazioni all'interno del servizio, ma anche all'esterno con la comunità locale.

I servizi si caratterizzano, pur nella loro differente offerta, per il perseguimento di obiettivi comuni quali:

- assicurare un'accoglienza qualificata alla persona in un ambiente protetto e con personale competente;
- assistere e supportare ciascun ospite nelle attività di vita quotidiana;
- individuare le potenzialità dell'anziano e stimolarle al fine di sostenerne non solo il benessere fisico e materiale, ma anche quello psicologico e l'autostima;
- stimolare e mantenere il più possibile le capacità cognitive;
- favorire la socializzazione;
- garantire il soddisfacimento dei bisogni sanitari di prevenzione, di cura e riabilitazione;
- sostenere il nucleo familiare, in collaborazione con la rete dei servizi.

Le risposte ai bisogni dei singoli vengono definite dalle équipe sociosanitarie e formalizzate nello strumento del Piano di Assistenza Individuale (di seguito PAI). Nel PAI di ogni singolo anziano sono definiti gli obiettivi e i relativi interventi sociosanitari che il servizio ha elaborato e condiviso con il familiare/caregiver di riferimento.

ASP ritiene che la qualità nei servizi si basi su coloro che vi operano, quindi prevede la partecipazione delle diverse figure professionali alla progettazione e alla valutazione delle attività; promuove la formazione come strumento per la crescita della qualità e dell'efficacia degli interventi e dei servizi; promuove l'integrazione professionale e ricerca l'innovazione organizzativa e gestionale.

COS'È LA CASA DI RIPOSO E A CHI È DESTINATA



La Casa di Riposo per anziani è una struttura a carattere residenziale che offre assistenza in luogo protetto ad anziani in condizione di autosufficienza o con lieve compromissione delle proprie autonomie. Si tratta di persone che presentano difficoltà nel rimanere a domicilio, con bisogni di monitoraggio e assistenza, ma prive delle caratteristiche per essere inserite in Casa Residenza.

La Casa di Riposo, nell'esperienza di ASP, è anche uno strumento di sostegno alla domiciliarità poiché offre l'opportunità di ricoveri temporanei di sollievo alle famiglie.

Le persone accolte in Casa di Riposo ricevono ospitalità e trovano occasioni di vita comunitaria, supporto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

L'assistenza è garantita nelle 24 ore e ha lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia e di mantenere la capacità fisiche, cognitive, affettive e relazionali della persona.

La Casa di Riposo fornisce prestazioni di tipo:

- assistenziale (assistenza di base);
- sanitario (assistenza infermieristica);
- alberghiero (ristorazione, pulizie, lavanderia, guardaroba);

La sola Casa di Riposo di ASP è l'Omozzoli Parisetti di via Toschi, struttura storica in centro città, autorizzata per 91 posti letto.

I SERVIZI OFFERTI

Di seguito i servizi offerti in Casa Di Riposo e compresi nella retta:

Servizio Assistenziale: sono assicurate, nelle 24 ore, oltre ad attività di assistenza di base, che comprendono tutela, supervisione e supporto nella cura della persona (igiene personale, vestizione, assunzione dei pasti, nella deambulazione e mobilitazione,) anche attività occupazionali e ricreative. Tali attività, nel rispetto dell'individuo, hanno l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile l'autosufficienza dell'anziano.

Servizio di Animazione: sono assicurate attività di animazione, volte a stimolare le abilità manuali e le capacità cognitive, mantenere e sviluppare le relazioni sociali. Tali attività sono progettate e organizzate sia per gruppi di interesse che per singoli ospiti, con una programmazione settimanale che si aggiorna nel tempo. Sono anche organizzati momenti ludici e uscite.

- **Servizio Infermieristico:** è assicurata l'attività di assistenza infermieristica, con particolare riguardo alla gestione dei farmaci e al raccordo con i Medici di Medicina Generale degli ospiti. Il personale infermieristico è presente nelle ore diurne. Il coordinamento degli infermieri a livello aziendale è assicurato dal Responsabile del Servizio Coordinamento attività infermieristiche e sanitarie
- **Medico:** gli ospiti mantengono il loro medico di medicina generale. Nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi l'assistenza medica è assicurata dal servizio di Continuità Assistenziale
- **Fornitura farmaci:** è assicurata la fornitura gratuita da parte dell'AziendaUSL dei farmaci compresi nel prontuario terapeutico, con esclusione dei farmaci difascia "C"
- **Servizio di assistenza religiosa:** è assicurato nel pieno rispetto della libertà di culto della persona ospitata. Per la religione cattolica sono assicurate funzioni settimanali. Per altre confessioni religiose è possibile rivolgersi al coordinatore di struttura che avrà cura di garantire a ogni anziano l'espressione del proprio credo.

Sono inoltre presenti servizi di supporto all'attività primaria assistenziale, quali:

- **Servizio di Ristorazione:** la preparazione dei pasti avviene, a cura del fornitore esterno, all'interno della cucina della struttura. L'azienda si attiene per la predisposizione dei menù al documento "Linee di indirizzo regionali per la ristorazione dell'anziano in strutture residenziali". I menù sono articolati su 4 settimane, nelle versioni estiva e invernale, con possibilità di scelta tra diverse alternative per ogni piatto (primi, contorni, secondi).
- La dieta è calibrata nel rispetto delle caratteristiche e dello stile di vita delle persone accolte e delle tradizioni culinarie locali, in particolare nelle festività. Per problematiche di salute vengono elaborati menu personalizzati.
- Gli orari dei pasti sono i seguenti:

· prima colazione	dalle ore 8,00	· pranzo	dalle ore 12,30
· merenda	dalle ore 15,30	· cena	dalle ore 18,30

I pasti vengono consumati nella sala da pranzo, anche se è previsto il servizio in camera nel caso in cui le condizioni dell'anziano lo rendano necessario.

Gli orari dei pasti sono indicativi e non precludono la possibilità di orari personalizzati.

I famigliari che lo desiderano hanno la possibilità di pranzare con i loro cari, previo preavviso al responsabile delle attività assistenziali integrate o al coordinatore della struttura e con il pagamento del pasto come da tariffa prevista dall'Azienda (il costo è consultabile sul sito o in struttura).

- **Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti:** L'Azienda assicura il trasporto tramite ambulanza o con mezzi propri per accertamenti e/o visite richiesti dal personale sanitario della struttura. L'accompagnamento di anziani soli è garantito. L'accompagnamento è a carico dei familiari, salvo specifiche situazioni legate al progetto individualizzato dell'anziano, quali ad esempio anziani soli. I famigliari sono sempre avvisati con anticipo della prenotazione effettuata. L'invio al Pronto Soccorso, è assicurato tramite il servizio 118. I famigliari vengono immediatamente avvertiti al fine di poter garantire l'assistenza al proprio congiunto. L'azienda non si occupa di accompagnare con proprio personale gli ospiti in emergenza, salvo specifiche condizioni indicate nel progetto individualizzato dell'anziano. Per visite / uscite a vario titolo decise e programmate dai famigliari l'Azienda non si fa carico dei costi.



- **Servizio di pulizia:** il servizio viene svolto da una ditta esterna specializzata che garantisce, oltre alle prestazioni ordinarie tutti i giorni della settimana, anche interventi di pulizia periodica/straordinaria. L'azienda garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.



- **Servizio di guardaroba e lavanderia:**

Sono assicurati:

- a) lavaggio, stiratura, piccole riparazioni, dei capi di abbigliamento personale degli anziani;
- b) fornitura e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.).

Il servizio di lavanderia è affidato a una ditta esterna di lavaggio industriale, mentre il servizio di guardaroba (piccole riparazioni, smistamento, allocazione negli armadi, rifornimento dei reparti) è svolto da personale dipendente dell'azienda;

La tracciabilità dei capi avviene tramite l'etichettatura di ogni capo del guardaroba dell'anziano.



Servizio di manutenzione: l'azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con ditte esterne.

Poiché la Casa di Riposo si configura come un servizio essenziale anche in caso di sciopero viene garantita l'assistenza di base attraverso contingenti minimi di personale definiti nell'accordo con le organizzazioni sindacali. Sarà cura dell'Azienda informare i famigliari dello sciopero attraverso apposite comunicazioni sul sito aziendale e presso la struttura.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

L'ingresso sui posti di Casa di Riposo avviene o tramite invio dalla rete territoriale dei servizi (Comune, Azienda USL), o tramite domanda presentata direttamente dagli interessati alla Segreteria di Servizio Anziani di ASP o al coordinatore della struttura.

L'ammissione avviene sulla base della disponibilità dei posti e sulla base della valutazione di appropriatezza del servizio rispetto ai bisogni dell'anziano. A parità di condizioni, l'ammissione avviene secondo l'ordine cronologico della domanda, sulla base del "Regolamento di accesso ai servizi a libero mercato" dell'ASP.

Segreteria Servizio Anziani: Via Marani 9/1, Reggio Emilia Tel. 0522 571013 – 571015 - 571036· email: anziani@asp.re.it

INSERIMENTO

Il coordinatore della struttura prende contatto con l'anziano stesso o con il familiare di riferimento (o, se presente, con il tutore/amministratore di sostegno), o con il Servizio territoriale inviante, per definire gli accordi per l'ingresso in struttura.

Durante il colloquio viene sottoscritto il pre-contratto contenente la data di ingresso o di fermo posto, il nominativo di chi si impegna al pagamento della retta e alla sottoscrizione del contratto definitivo e della persona di riferimento da contattare per ogni eventualità. Contestualmente viene consegnata la Carta dei Servizi.

Prima dell'ingresso in struttura l'anziano, il familiare o un delegato firma il contratto presso la sede amministrativa di ASP, presentando la seguente documentazione:

- documento di identità e codice fiscale dell'ospite;
- documento di identità e codice fiscale del firmatario del contratto;
- codice IBAN per addebito sul conto della retta;
- copia versamento deposito cauzionale;
- copia della nomina dell'amministratore di sostegno/tutore (se presente);

Al momento dell'ingresso in struttura il familiare/figura di riferimento deve fornire:

- tessera sanitaria dell'ospite (copia);
- esenzione ticket dell'ospite;
- certificato del medico curante contenente le patologie, le terapie in corso al momento dell'ingresso, con relativa posologia e la dichiarazione che la persona può essere inserita in comunità.

DIMISSIONI DAL SERVIZIO

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

I ricoveri in Casa di Riposo hanno termine per:

- dimissioni volontarie dell'anziano, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione formale;
- peggioramento dello stato di salute, tale da rendere incompatibile la permanenza in tale tipologia di servizio;
- decesso;
- in caso di persistenti e reiterate morosità o violazioni gravi delle regole di convivenza, l'azienda può assumere direttamente determinazioni in merito alle dimissioni dell'anziano.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Nella Casa di riposo operano le seguenti figure professionali:

- **Coordinatore responsabile di struttura**

È la figura responsabile del servizio nel suo complesso. Garantisce il corretto funzionamento, coordina il personale, cura l'integrazione tra le figure professionali. Mantiene relazioni con i familiari e il territorio di riferimento. Risponde del suo operato direttamente al Responsabile del Servizio Anziani.

- **Responsabile Attività Assistenziali Integrate (RAAI)**

È la figura responsabile della attività assistenziali della Casa di Riposo. Assicura che l'assistenza agli utenti venga garantita nel rispetto dei Piani Assistenziali Individuali per ogni ospite. A tal fine pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma di lavoro e favorendo l'integrazione con le figure sanitarie e con i referenti dei servizi di supporto. Risponde direttamente al Coordinatore responsabile di struttura.

- **Operatore Socio Sanitario (OSS)**

È la figura professionale direttamente impegnata nell'assistenza di base agli anziani nelle 24 ore. Assicura le attività di cura alla persona con particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue dell'anziano, al mantenimento delle attività quotidiane, al sostegno alla socializzazione. Risponde direttamente al Responsabile delle attività assistenziali integrate.

- **Operatore di assistenza integrata**

È la figura professionale che supporta l'attività del servizio in cui è inserita con prestazioni di assistenza e cura dirette e indirette sull'anziano quali: distribuzione dei pasti, idratazione, tutela, attività ricreative, uscite, accompagnamenti. Inoltre, coopera per l'efficiente funzionamento del servizio attraverso l'effettuazione di compiti di preparazione e approvvigionamento di materiali e attrezzature. Risponde direttamente al Responsabile delle attività assistenziali integrate.

- **Animatore**

È la figura professionale che attraverso la presenza bisettimanale in integrazione con il personale assistenziale e sanitario, cura la programmazione e l'organizzazione delle attività di socializzazione e di animazione, sia individuali che di gruppo. Ricerca la collaborazione di familiari, realtà associative del territorio, volontari per offrire la gamma più vasta possibile di opportunità agli anziani residenti. Risponde direttamente al Coordinatore responsabile di struttura.

- **Medico di struttura:**

Gli ospiti mantengono il loro medico di medicina generale che all'occorrenza viene attivato dagli Infermieri della Casa di Riposo. Per esigenze sanitarie notturne, nei giorni prefestivi e festivi il servizio si rivolge al servizio di Continuità Assistenziale presente sul territorio.

- **Infermiere**

È la figura professionale che cura l'assistenza infermieristica, provvede alla gestione dei farmaci, si rapporta e collabora con le altre figure che si occupano del benessere dell'anziano. Risponde al Coordinatore responsabile di struttura per gli aspetti organizzativi e di integrazione con le altre figure professionali e al Coordinatore delle attività infermieristiche e sanitarie per gli aspetti tecnico-professionali.

Fanno parte dei servizi di supporto, necessari al funzionamento quotidiano della Casa di Riposo, anche le figure di Operaio specializzato di guardaroba (per la gestione della biancheria personale degli ospiti e della biancheria piana in uso al servizio), Addetto alle Pulizie, Magazziniere e Manutentore.

Tutte le figure che operano a diretto contatto con l'anziano costituiscono l'equipe, il cui coordinamento operativo è assicurato attraverso riunioni periodiche.

L'Azienda garantisce la formazione e l'aggiornamento professionale delle diverse figure, inoltre la supervisione a supporto dei gruppi di lavoro.

IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITA'

L'azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine garantisce misure e attività finalizzate al rispetto degli standard previsti dall'accreditamento regionale, in particolare:

- la personalizzazione degli interventi assistenziali e sanitari;
- il coinvolgimento e la partecipazione di ospiti e famigliari;
- il costante aggiornamento del personale.

ASP si impegna a garantire, all'interno della propria Casa di Riposo i seguenti standard:

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Coinvolgimento dei famigliari	organizzazione di almeno 2 incontri periodici annuali individuali con i famigliari di riferimento di ogni ospite	almeno il 90% degli ospiti
Personalizzazione degli interventi	almeno n. 2 proposte di attività di animazione e socializzazione periodica per ciascun ospite	almeno l'80% degli ospiti
Capacità di cogliere precocemente i sintomi di riduzione dell'autosufficienza dell'ospite	somministrazione all'ingresso, e in caso di bisogno (rientro da ospedale, variate condizioni) la scheda di valutazione Barthel	almeno il 90% degli ospiti
Partecipazione alla vita comunitaria	eventi organizzati in collaborazione o aperti al territorio	almeno n. 2 eventi all'anno

REGOLE DI VITA COMUNITARIA E PARTECIPAZIONE

RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI

ASP attribuisce molta importanza alla collaborazione con i familiari degli ospiti in un'ottica di benessere e di costruzione comune di positive relazioni di cura.

Per facilitare le comunicazioni Asp predilige un unico interlocutore tra i familiari e/o care giver per quanto riguarda lo scambio di informazioni ed eventuali decisioni necessarie per l'attività assistenziale a favore dell'utente.

Sono presenti momenti di partecipazione, confronto e condivisione, individuale e/o di gruppo, sulla qualità dei servizi erogati, con i fruitori dei servizi, i loro familiari/*caregiver*, attraverso colloqui individuali, assemblee parenti e indagini di Customer Satisfaction svolte periodicamente i cui risultati vengono restituiti alle famiglie e pubblicati sul sito internet aziendale in un'ottica di trasparenza verso la Città.

Il familiare è soggetto attivo anche nella co-costruzione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) dove vengono formalizzate le decisioni assistenziali e sanitarie che l'équipe propone per l'ospite a seguito di osservazione e sperimentazione nel quotidiano.

Le figure responsabili sono a disposizione, previo appuntamento, per incontri di confronto con i familiari o per un chiarimento su eventuali problemi riscontrati. Analogamente, qualora ne ravvisi la necessità, il personale può richiedere incontri al familiare.

I familiari, previo accordo con l'équipe e formalizzazione nel PAI, possono intervenire in alcune azioni socio assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio nell'aiuto all'assunzione del pasto, nella deambulazione, nell'accompagnamento all'esterno della struttura per uscite.

Il "Comitato Parenti" è un organismo di rappresentanza dei familiari con presenza organizzata in tutte le strutture. È riconosciuto dall'Azienda come un interlocutore privilegiato per tutti gli aspetti che riguardano l'organizzazione della vita quotidiana degli ospiti e la qualità assistenziale dei servizi. In corso d'anno il Coordinatore può incontrare i rappresentanti del Comitato Parenti della propria struttura su loro richiesta.

DIRITTI DEGLI OSPITI

- ricevere le prestazioni comprese nella retta versata;
- praticare la propria fede religiosa e farsi assistere dal ministro del culto prescelto;
- portare nella propria stanza suppellettili, oggetti personali di piccolo ingombro e/o dispositivi elettrici e informatici da installare nel rispetto delle indicazioni dell'azienda conformi alle normative di sicurezza;
- uscire dalla struttura, previa comunicazione, se dotati di adeguata autonomia e orientamento;
- ricevere visite di familiari e amici negli orari di apertura della struttura, dalle ore 7.00 alle ore 20.00. Per le visite si utilizzano gli spazi comuni o le stanze da letto, ma in queste ultime occorre privilegiare la privacy e i diritti di eventuali compagni di stanza, quindi in certi orari potrebbe essere inibito l'ingresso in stanza.
- veder rispettata la riservatezza della propria persona fisica e dei propri spazi personali;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sugli interventi assistenziali e sanitari, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro e ottenere informazioni sui diritti e sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sulle procedure e sui costi;

- ottenere il rispetto, in caso di decesso, delle scelte funerarie espresse dall'anziano o dal familiare di riferimento (tutore/amministratore di sostegno);
- mantenere la disponibilità del posto, dietro corresponsione di specifica retta decurtata, per un periodo massimo di 60 giorni, fatta salva la possibilità di concessione di ulteriori proroghe;
- ottenere risarcimenti per il danneggiamento o lo smarrimento di effetti personali, se riconducibili a responsabilità del personale aziendale per le casistiche e nei limiti definiti nel successivo paragrafo "DANNEGGIAMENTO E SMARRIMENTO EFFETTI PERSONALI".

DOVERI DEGLI OSPITI

- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;
- disporre di un proprio corredo personale, identificato attraverso apposita etichetta, consegnato all'ingresso in struttura e reintegrato al bisogno
- rispettare gli orari della struttura;
- mantenere comportamenti improntati a buona educazione;
- evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti
- comunicare le proprie uscite al personale;
- rispettare l'assegnazione del posto e della camera comunicati o la loro variazione;
- fumare esclusivamente nelle aree esterne in cui è permesso;
- corrispondere la retta, sulla base degli accordi contrattuali assunti, rispettando le scadenze fissate, anche in caso di assenza temporanea.

È inoltre dovere dei familiari di riferimento/tutori/amministratori di sostegno scegliere direttamente, in caso di decesso dell'ospite, le modalità e i soggetti a cui rivolgersi per le esequie.

All'uscita dell'ospite i suoi effetti personali (vestiario, oggetti vari) devono essere ritirati entro 60 giorni, dopo tale periodo il servizio provvederà allo smaltimento.

Per il rispetto della vita in comunità e della privacy e per consentire il lavoro degli operatori, gli utenti, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente. L'ospite e i suoi familiari hanno il dovere di attenersi alle regole di convivenza fissate dall'azienda e illustrate al momento dell'ingresso dai responsabili della struttura. Si riportano qui solo alcune modalità di comportamento generali:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica e tenere comportamenti che non compromettano la sicurezza dei luoghi o delle persone;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di televisori e apparecchi radio e nell'uso degli spazi comuni e delle camere da letto;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

USCITE



ASP rispetta il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti, compresa la loro uscita dalla struttura e il rientro, con esonero di ogni responsabilità per

eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano e/o a persone e/o a cose all'esterno del servizio.

Nell'interesse degli anziani che comincino a mostrare segni di deterioramento cognitivo e/o disorientamento spazio-temporale, accertati medicalmente, sono poste in essere, a garanzia della loro sicurezza, opportune misure di tutela e controllo. In tali ipotesi, l'uscita dalla struttura può avvenire solo dietro apposita istanza del familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno dell'anziano, con esonero di ogni responsabilità dell'azienda per eventuali danni che possano occorrere all'anziano stesso e/o a persone e/o a cose.

VISITE DI FAMIGLIARI E AMICI



I familiari e amici possono far visita al proprio caro in orario diurno in ogni momento della giornata e anche uscire con l'anziano se le condizioni di salute lo consentono. Le strutture sono chiuse, per motivi di sicurezza, durante la notte (dalle 20.00 alle ore 7.00). Per il rispetto della privacy degli utenti è necessario che i visitatori escano dalle camere durante gli interventi assistenziali e/o le visite mediche. I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

Il visitatore che desideri portare cibo al proprio caro è tenuto ad informare preventivamente il personale specificando il tipo di alimento.

È possibile portare alimenti confezionati integri e chiusi dai quali sia possibile risalire al produttore, al lotto e alla scadenza, preferibilmente in confezioni monodose.

Alimenti freschi provenienti da pasticcerie, forni, gastronomie devono essere dotati di scontrino, con la data, per la tracciabilità del produttore in caso di malessere e consegnati nel più breve tempo possibile garantendo la corretta conservazione dell'alimento (esempio catena del freddo).

Non sono consentiti alimenti cucinati in casa contenenti uova e latte crudo (ovvero non pastorizzato o UHT), marmellate e conserve casalinghe.

È possibile conservare nel frigorifero del reparto solo alimenti personali confezionato ed integri, una volta aperti dovranno essere consumati in giornata.

Non è possibile offrire alimenti ad altri ospiti senza prima aver coinvolto il personale

ANIMALI IN STRUTTURA



L'azienda si riserva la facoltà di autorizzare la presenza nella propria casa di riposo di animali, purché di piccola taglia, valutandone l'effetto positivo sul benessere degli anziani. È consentito ai visitatori portare con sé animali di piccola taglia al guinzaglio, a condizione che essi non rappresentino una causa di disagio o pericolo per gli anziani ed il personale, nonché fonte di spiacevoli imprevisti o altri oneri per l'organizzazione del servizio.

DANNEGGIAMENTO E SMARRIMENTO EFFETTI PERSONALI

In caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti ed effetti personali, l'ospite e/o il familiare di riferimento devono immediatamente informare il responsabile del nucleo o il coordinatore.

La custodia delle protesi (dentarie, acustiche, etc.) è a carico dell'ospite, pertanto l'azienda declina ogni responsabilità per il loro smarrimento.

In caso di danneggiamento chiaramente riconducibile alla responsabilità del personale ASP è possibile richiedere un risarcimento attraverso invio email alla PEC aziendale e presentando regolare fattura.

Nel caso di accertata responsabilità di ASP, si prevede il rimborso nelle seguenti casistiche:

- protesi dentarie: rimborso del ticket in caso di utilizzo del SSN; rimborso massimo di euro 600 ad arcata se ci si rivolge ad un professionista di fiducia previa presentazione di regolare fattura.

occhiali: l'indennizzo è erogato a concorrenza del costo sostenuto per la riparazione/rifacimento e comunque nel limite massimo di 400,00 euro, previa presentazione dello scontrino fiscale/ricevuta di pagamento.

- apparecchi acustici: l'indennizzo è erogato a concorrenza del costo sostenuto per la riparazione/rifacimento e comunque nel limite massimo di 2.500,00 euro, previa presentazione dello scontrino fiscale/ricevuta di pagamento.
- indumenti personali: fatta salva l'ordinaria usura e previa documentata richiesta, l'indennizzo, anche in caso di smarrimento, non potrà superare gli € 100, previa presentazione dello scontrino fiscale/ricevuta di pagamento.

L'azienda non si assume la responsabilità per il furto o lo smarrimento di oggetti di valore o somme di denaro che non siano affidati in custodia al responsabile delle attività assistenziali integrate del nucleo, o al coordinatore responsabile di struttura.

È ammessa la custodia di:

- 200,00 euro massimi per ogni anziano per le piccole spese personali, reintegrabili periodicamente;
- fede nuziale o simili.

ASPETTI ECONOMICI



Il Consiglio di Amministrazione di ASP annualmente delibera la retta giornaliera dei posti di Casa di Riposo, consultabile sul sito dell'azienda e presso la struttura.

La retta comprende tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere descritte in questa Carta, indipendentemente dal livello assistenziale richiesto dall'anziano. Sono

escluse dall'importo della retta, e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- dotazione di biancheria personale;
- ticket, onorari, spese farmaceutiche;
- soggiorni all'esterno della struttura;
- protesi e ausili;
- assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.);
- trasposti richiesti dall'anziano o dalla famiglia;
- accompagnamenti a visite programmate come specificato nel paragrafo "Servizi Offerti";
- spese personali dell'anziano non comprese nei punti precedenti (per esempio acquisto di libri, riviste, giornali, cure estetiche, abbonamento a pay-tv, ecc.).

In caso di temporaneo allettamento o peggioramento delle condizioni di salute dell'ospite, che richiedano un'assistenza potenziata per una durata superiore a sette giorni consecutivi, l'anziano o il familiare di riferimento (tutore/amministratore di sostegno) potrà scegliere se dotarsi di un'assistenza privata, previo raccordo con il coordinatore di struttura, o se pagare la retta del servizio integrativo appositamente fissata dal Consiglio di Amministrazione.

La sottoscrizione del contratto di ospitalità prevede, tra gli altri aspetti, oltre all'impegno al pagamento della retta e alla definizione delle modalità di pagamento prescelte, anche l'impegno al versamento del deposito cauzionale nella misura pari a 30 giorni di retta.

La retta, per la parte a carico dell'utente, è dovuta dal giorno di decorrenza indicato nel contratto preliminare fino al giorno di dimissione compreso. Le rette vengono calcolate mensilmente in base alle effettive presenze/assenze, posticipatamente rispetto alla fruizione del servizio.

In caso di assenza dell'ospite, dovuta a ricoveri ospedalieri o a assenza temporanea, è calcolata una decurtazione della retta quotidiana, il cui importo è consultabile, assieme ai costi, sul sito dell'azienda e presso la struttura. In caso di compartecipazione del Comune al pagamento della retta, la riduzione è da applicarsi secondo le rispettive quote di partecipazione.

Poiché una parte della retta si riferisce a spese di assistenza specifica, su richiesta dell'anziano o del suo familiare, ASP rilascia annualmente una certificazione di tali spese che può essere utilizzata a fini fiscali da chi effettua il pagamento della retta.

In caso di morosità, l'azienda potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con l'addebito delle spese legali.

LA CASA DI RIPOSO "OMOZZOLI PARISETTI"

Indirizzo: Via Toschi n. 24

Tel.: 0522/499611 - 499602

Fax: 0522/436286

E-mail: parisetti@asp.re.it



La Casa di Riposo "Omozzoli Parisetti" si trova nel centro storico della città e può ospitare fino a 91 persone con residue autonomie; la permanenza nella casa di riposo è quindi vincolata al mantenimento delle condizioni di autosufficienza e nel caso di peggioramento occorre provvedere al trasferimento dell'anziano in strutture adeguate.

Collocata in un edificio storico adibito fin dal 1410 ad ospedale per poveri, viaggiatori, pellegrini e infermi, grazie a ristrutturazioni è priva di barriere architettoniche.

Gli ospiti possono muoversi liberamente all'interno della casa o uscire nel centro storico della città.

Il cortile interno della struttura è un giardino con piante e fiori: spazio verde a disposizione degli ospiti.

Di interesse artistico è la cappella, sempre disponibile per gli anziani è aperta al pubblico durante particolari celebrazioni.

Al piano terreno si trovano soggiorno e sala da pranzo, cucina, ufficio coordinatore e RAAI e-Infermeria
Le camere sono situate ai piani superiori: singole, a due letti, talune con bagno privato; alcune stanze singole dispongono di un piccolo balcone che si affaccia sul giardino.

Sede Legale e amministrativa:

*Via Marani 9/1 Reggio Emilia
Tel 0522-571011 - Fax 0522-571030
PEC: asp.re@pcert.postecert.it
e-mail: info@asp.re.it
Cod. Fisc. e P. Iva 01925120352*