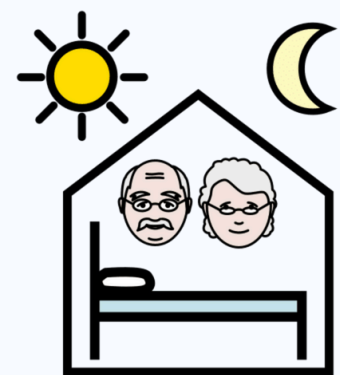


● REGGIO EMILIA

# CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI

VERSIONE A LETTURA FACILITATA



**ACCOGLIENZA,  
PROFESSIONALITA',  
RISPETTO**

ASP  
REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE



# ● LE CASE RESIDENZA



## COSA SONO

Le Casa Residenze per Anziani forniscono ospitalità e assistenza nelle 24 ore, offrono occasioni di vita comunitaria e aiuto nelle attività quotidiane, propongono stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo culturali, di mantenimento e riattivazione.

La CRA fornisce prestazioni di tipo:

- **assistenziale** (assistenza di base);
- **sanitario** (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- **socioriabilitativo** (stimolazione funzionale, cognitiva, animazione);
- **alberghiero** (ristorazione, pulizie, lavanderia, guardaroba).



## A CHI SONO DESTINATE

Le Casa Residenze per Anziani (CRA) sono strutture residenziali sociosanitarie per **persone non autosufficienti, di norma ultrasessantacinquenni** o adulti che presentano patologie assimilabili a quelle geriatriche, le cui condizioni generali non necessitano di prestazioni ospedaliere.

La CRA può accogliere anziani per **ricoveri sia definitivi che temporanei**.

Nelle 7 CRA di ASP sono a disposizione del Comune di Reggio Emilia, regolati da un apposito contratto di servizio, complessivi 525 posti oggi articolati in:

- 520 posti per accoglienza a carattere definitivo;
- 5 posti per accoglienza temporanea;

Sono inoltre presenti posti ad accesso diretto, per accoglienza residenziale temporanea o definitiva a regime privatistico, per i quali l'utente paga la retta intera.

# I SERVIZI OFFERTI

COMPRESI NELLA RETTA



## SERVIZIO ASSISTENZIALE

Sono assicurate, nelle 24 ore, attività di tutela, di cura e assistenza per le azioni di vita quotidiana (igiene personale, vestizione, somministrazione e aiuto nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e mobilizzazione) e attività occupazionali e ricreative.



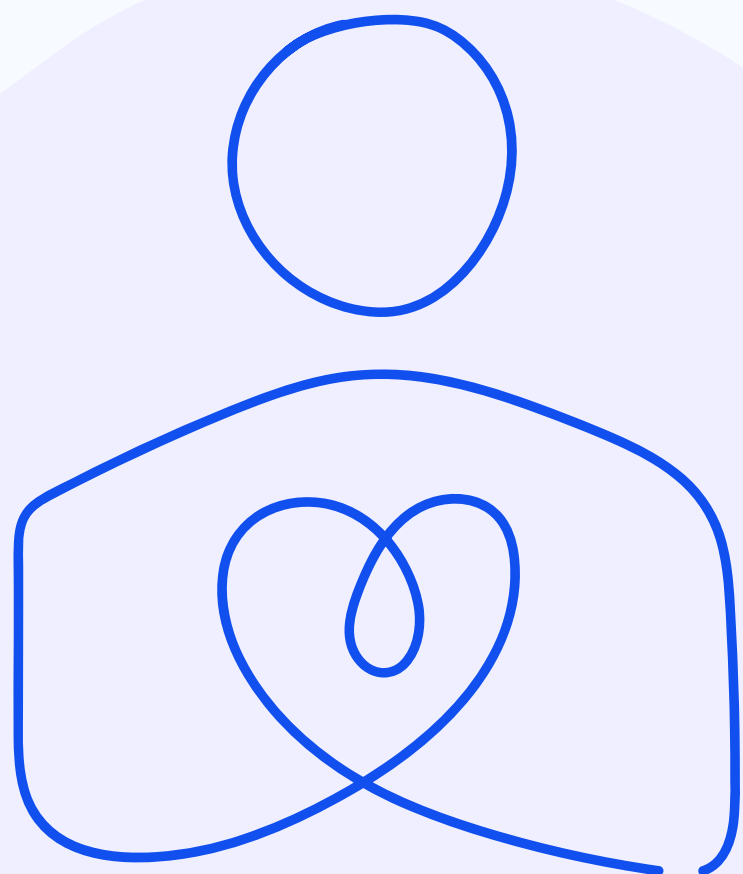
## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Sono assicurate tutte le attività di assistenza infermieristica di tipo preventivo, curativo, palliativo e di gestione dei farmaci, in collaborazione con il Medico di struttura/ Medico di Medicina Generale. Il servizio è presente nelle ore diurne (il Nucleo D della casa residenza "Villa le Magnolie" è l'unico a garantire la copertura infermieristica notturna). Il coordinamento degli infermieri a livello di struttura è assicurato dal Responsabile della Attività Sanitarie (RAS) e a livello aziendale dal Responsabile del Servizio Coordinamento attività infermieristiche e sanitarie.



## SERVIZIO 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 organizzate sia per gruppi di interesse che per singoli ospiti, con una programmazione settimanale, sono inoltre previsti momenti ludici e uscite.



# I SERVIZI OFFERTI

COMPRESI NELLA RETTA



## SERVIZIO FISIOTERAPICO

Sono assicurati il mantenimento e/o la riattivazione delle capacità motorie e funzionali, attraverso programmi individuali e di gruppo, in attuazione a quanto previsto nei PAI. Il personale fisioterapico effettua gli interventi di riabilitazione e fornisce consulenza al personale. Tali professionisti sono coordinati dal Responsabile del Servizio Coordinamento attività infermieristiche e sanitarie.



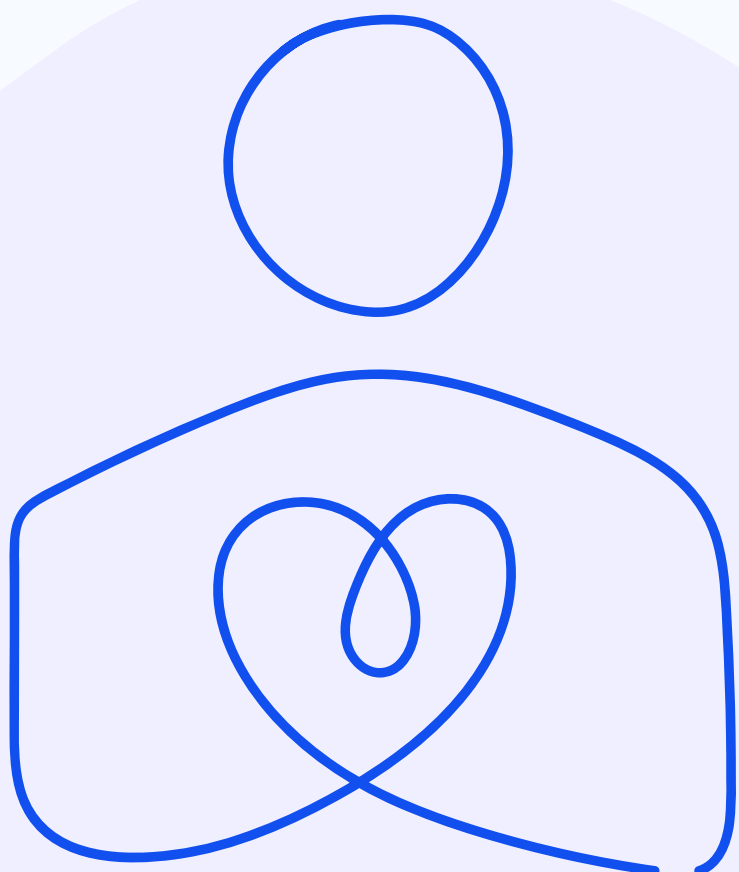
## SERVIZIO MEDICO

E' assicurata l'assistenza medica di diagnosi e cura attraverso accessi settimanali programmati. Nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi l'assistenza medica è assicurata dal servizio di Continuità Assistenziale.



## FORNITURA FARMACI

sono assicurate attività di animazione, volte a stimolare le abilità manuali e le capacità cognitive, mantenere e sviluppare le relazioni sociali. Tali attività sono organizzate sia per gruppi di interesse che per singoli ospiti, con una programmazione settimanale, sono inoltre previsti momenti ludici e uscite.



# I SERVIZI OFFERTI

COMPRESI NELLA RETTA



## CONSULENZA DELLO PSICOLOGO

E' possibile la consulenza psicologica per supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e famigliari, in relazione a quanto previsto dai PAI.



## SERVIZIO PARRUCCHIERE E BARBIERE

Sono assicurati, attraverso specifici contratti, o per il tramite di personale interno, la cura e il taglio di barba e capelli.



## SERVIZIO DI PODOLOGO / PEDICURE

E' assicurato da un professionista esterno, con accesso programmato che interviene in relazione alle effettive esigenze degli ospiti.



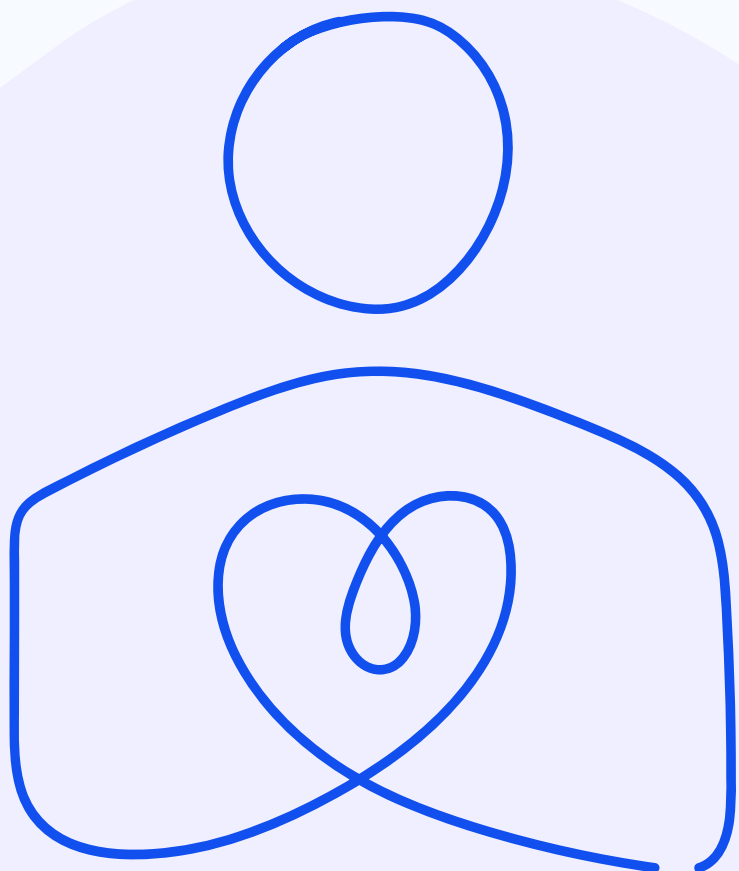
## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

E' 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.



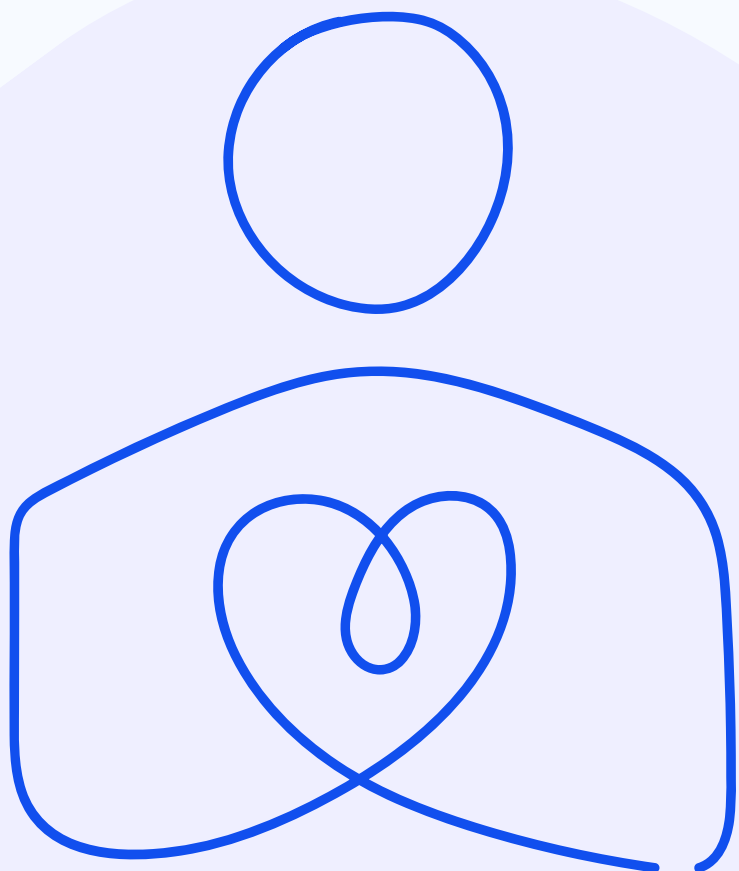
## FORNITURA DEI PRESIDI PER L'INCONTINENZA

E' assicurata sia la fornitura di prodotti per l'igiene, sia quella di pannoloni e traverse monouso.



# ● I SERVIZI OFFERTI

COMPRESI NELLA RETTA



## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La preparazione dei pasti avviene, a cura del fornitore esterno all'interno delle cucine collocate nelle strutture. L'azienda si attiene per la predisposizione dei menù alle "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.

I pasti vengono consumati nelle sale 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 familiari che lo desiderano hanno la possibilità di pranzare con i loro cari, previo preavviso al responsabile delle attività assistenziali integrate di nucleo e/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).

## Orari dei pasti

PRIMA COLAZIONE: dalle ore 8:00

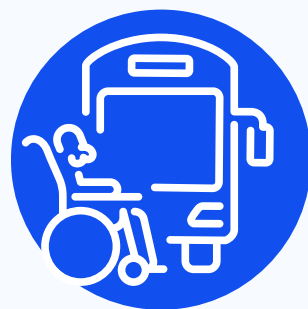
PRANZO: dalle ore 12:30

MERENDA: dalle ore 15:30

CENA: dalle ore 18:30

# ● I SERVIZI OFFERTI

COMPRESI NELLA RETTA



## 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. I famigliari sono sempre avvisati con anticipo della prenotazione effettuata.

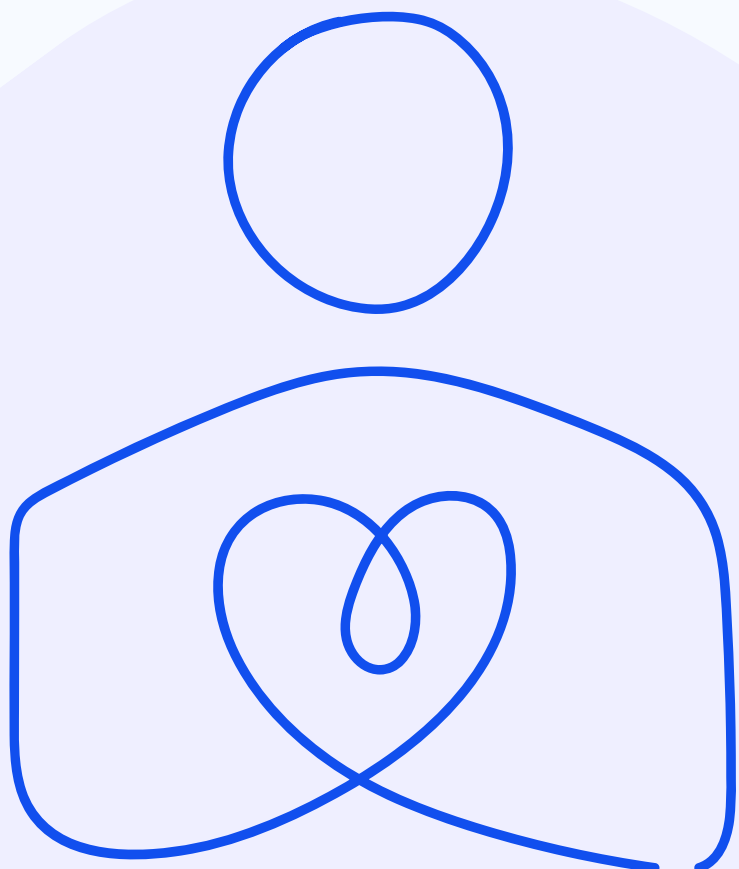
L'invio al Pronto Soccorso, è assicurato tramite il servizio 118. I famigliari vengono immediatamente avvertiti al fine di poter garantire l'assistenza al proprio congiunto. L'azienda non si occupa di accompagnare con proprio personale gli ospiti in emergenza, salvo specifiche condizioni indicate nel 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.



# ● I SERVIZI OFFERTI

COMPRESI NELLA RETTA



## 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.) per tutte le strutture.

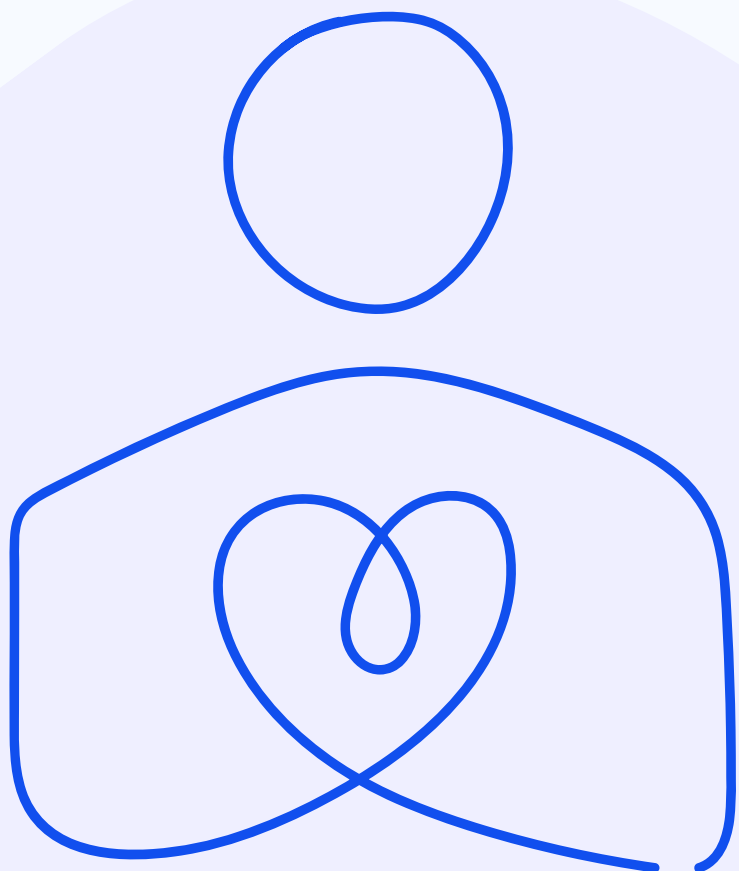
Il servizio di lavanderia è affidato a una ditta esterna di lavaggio industriale, mentre il servizio di guardaroba (piccole riparazioni, smistamento, allocazione negli armadi, rifornimento dei reparti) è svolto da personale dipendente dell'azienda. La tracciabilità dei capi avviene tramite l'etichettatura 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 con ditte esterne.

Poiché la Casa Residenza 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.

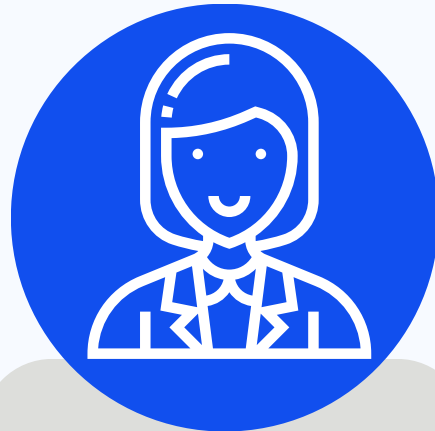




# ● LE FIGURE PROFESSIONALI



COORDINATORE  
RESPONSABILE DI STRUTTURA



RESPONSABILE ATTIVITA'  
ASSISTENZIALI INTEGRATE (RAAI)



OPERATORE SOCIO SANITARIO  
(OSS)



OPERATORE DI ASSISTENZA  
INTEGRATA



ANIMATORE



MEDICO DI STRUTTURA



RESPONSABILE DELLE  
ATTIVITA' SANITARIE



INFERMIERE



FISIOTERAPISTA



OPERAIO SPECIALIZZATO  
DI GUARDAROBA



ADDETTO ALLE PULIZIE



MAGAZZINIERE E  
MANUTENTORE

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

# REGOLE DI VITA COMUNITARIA



## 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 affetti da deterioramento cognitivo e/o disorientamento spazio temporale 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 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

Famigliari 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.

Il visitatore che desideri portare cibo al proprio caro è tenuto ad informare preventivamente il personale specificando il tipo di alimento, il quale potrà dare indicazioni specifiche.

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 nelle proprie case residenza 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, previo consenso del coordinatore.



## DANNEGGIAMENTO O 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 casistiche indicate nella Carta dei Servizi integrale visibile sul sito di Asp [www.asp.re.it](http://www.asp.re.it)



## ASPETTI ECONOMICI

La compartecipazione dell'anziano o del familiare al costo dei servizi erogati dalla struttura è determinata, per i posti contrattualizzati a sua disposizione, dal Comune di Reggio Emilia sulla base dei propri regolamenti, con riferimento a una retta massima stabilita dalla Regione Emilia-Romagna.

Per i posti ad accesso diretto è il Consiglio di Amministrazione di ASP che annualmente delibera la retta giornaliera.

**Tutte le rette sono consultabili sul sito dell'azienda e presso le strutture.**

La retta comprende tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere descritte nella Carta dei Servizi approvata dal Cda, 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, sanitari e spese farmaceutiche (per prestazioni diverse da quelle fornite di retta dall'azienda);
- soggiorni all'esterno della struttura;
- protesi e ausili personali (esclusi letti, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori, ausili posturali e presidi per incontinenza);
- assistenza all'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri soggiorni riabilitativi, ecc.);
- trasporti richiesti dall'anziano o dalla famiglia;
- accompagnamenti a visite programmate come specificato;
- spese personali dell'anziano non comprese nei punti precedenti (per esempio acquisto di libri, giornali, abbonamenti a pay-tv, collegamenti internet, ecc.).

La sottoscrizione del contratto di ospitalità prevede, oltre all'impegno al **pagamento della retta** anche l'impegno al versamento del **deposito cauzionale**. Le rette vengono calcolate mensilmente in base alle effettive presenze/assenze.

In caso di assenza dell'ospite, è calcolata una decurtazione della retta quotidiana. ASP rilascia annualmente una **certificazione** delle spese che può essere utilizzata a fini fiscali.

**In caso di morosità**, l'azienda, ove non venga presentata istanza di rateizzazione, procede al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con l'addebito delle spese legali.



# LE CASE RESIDENZA

*I Girasoli*



*I Tulipani*



*Villa Margherita*



*Villa Primula*



*Villa Erica*



*Villa Le Magnolie*



*Villa Le Mimose*

