




## **LA CARTA DEI SERVIZI CASA RESIDENZA**

Approvata dall'Amministratore Unico con delibera n. 16 del 18/06/2024

Aggiornata:

 con Delibera Amministratore Unico n. 19 del 25/10/2021

**Sommario**

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Casa Residenza per Anziani, è lo strumento attraverso il quale ASP Delia Repetto garantisce una corretta informazione agli utenti e a tutti gli interessati riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi.

È un documento che contiene i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi nonché gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi è consegnata in copia agli ospiti o ai loro familiari al momento dell'ammissione in Struttura.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, in quanto soggetta a periodiche verifiche, integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità organizzative della struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli ospiti e dai loro familiari.

## PRESENTAZIONE DI ASP

Ad oggi ASP Delia Repetto è un'azienda multi servizi che eroga servizi ed interventi sociali e socio-sanitari nell'ambito territoriale del Distretto di Castelfranco Emilia; tale ambito corrisponde a quello dei Comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino e San Cesario.

Sviluppa la sua attività in un solo settore di intervento, gli anziani, fermo restando che gli Enti territoriali soci possono affidare ad ASP la sperimentazione di progetti e servizi rivolti anche ad altri target. La gestione di ASP è improntata alla ricerca di un quadro equilibrato di massima efficacia di risposta ai bisogni degli utenti e alta efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche assegnate, in un contesto di assoluta trasparenza dell'attività realizzata e dei risultati ottenuti.

ASP ha un proprio Statuto approvato dalla Giunta regionale che ha costituito l'Azienda nel quale, fra l'altro, si prevede che l'ASP ha come finalità: *"l'organizzazione e l'erogazione di servizi sociali e socio – sanitari, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci"*.

L'Azienda persegue la predetta finalità in integrazione con i servizi socio-sanitari territoriali locali ed opera nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione e di zona sottoscritti a livello di Distretto sanitario dell'Azienda USL di Modena.

### **Sono organi di ASP:**

L'ASSEMBLEA DEI SOCI: composta dai Sindaci dei Comuni di Bastiglia (MO), Bomporto (MO), Castelfranco Emilia (MO), Nonantola (MO), Ravarino (MO), San Cesario sul Panaro (MO) o loro delegati  
PRESIDENTE DELL'ASSEMBLEA DEI SOCI: attualmente il ruolo è ricoperto dal Sindaco di Castelfranco Emilia e Assessore al Welfare dell'Unione del Sorbara Giovanni Gargano.

L'AMMINISTRATORE UNICO, nominato dall'Assemblea dei Soci; il ruolo è attualmente coperto da Giuseppe Masellis

L'ORGANO DI REVISIONE CONTABILE; il ruolo è attualmente coperto da Massimo Tonioni

È presente un DIRETTORE il cui ruolo è attualmente ricoperto da Paola Covili

#### SEDE ASP

La sede di ASP è in Via Circondaria Nord, 39 – 41013 Castelfranco Emilia (MO) tel. 059/925880

ORARI DI APERTURA UFFICI:

SEGRETERIA/PROTOCOLLO

8:00 – 13:00 dal Lunedì al Venerdì - (indirizzo e-mail: [info@aspedeliarepetto.it](mailto:info@aspedeliarepetto.it))

**UFFICIO CLIENTI/FORNITORI** per contabilità rette/tariffe e certificazioni

8:00 – 13:00 dal Lunedì al Venerdì -

(indirizzi e-mail: [fornitori@aspedeliarepetto.it](mailto:fornitori@aspedeliarepetto.it) ; [clienti@aspedeliarepetto.it](mailto:clienti@aspedeliarepetto.it))

**UFFICIO PERSONALE**

8:00-13:00 dal Lunedì al Venerdì - (indirizzo e-mail: [personale@aspedeliarepetto.it](mailto:personale@aspedeliarepetto.it))

**UFFICIO APPROVVIGIONAMENTI**

8:00-13:00 dal Lunedì al Venerdì - (indirizzo e-mail: [gare@aspedeliarepetto.it](mailto:gare@aspedeliarepetto.it))

#### PRINCIPI E FINALITÀ

ASP ispira la propria azione ai principi ed alle finalità individuati dalla L.R. n. 2/2003; in particolare:

- a) al rispetto della dignità della persona e riservatezza degli interventi;
- b) all'adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona; a tal fine ne promuove la formazione come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi e favorisce l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale e delle relazioni interne.

ASP promuove e valorizza l'apporto e la partecipazione degli utenti dei servizi, dei familiari con compiti consultivi, di controllo della qualità e promuove e sostiene la collaborazione e con il volontariato locale.

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

***Imparzialità:***

L'accesso ai servizi avviene in base ad un ordine di priorità determinato dagli Enti committenti sulla base dalla gravità delle condizioni in cui si trova l'anziano.

**Uguaglianza ed equità:**

I servizi sono forniti senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

**Continuità:**

Ad ogni utente viene assicurata la regolarità e la continuità de servizio e delle attività assistenziali per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

**Rispetto della dignità della persona:**

tutte le scelte sono finalizzate alla valorizzazione dell'anziano come individuo.

**Partecipazione:**

gli anziani della Casa Residenza e Del Centro Diurno e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

**Efficacia ed efficienza:**

per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro familiari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia e l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

**DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

In ragione del fatto che ASP è tenuta ad osservare ed applicare disposizioni di carattere nazionale, regionale o locale o disposizioni emanate dall'autorità sanitaria, dal Dipartimento di Sanità Pubblica o dall'AUSL di Modena anche a tutela dello stato di salute e del benessere degli ospiti e degli operatori, quanto di seguito indicato potrebbe subire delle modificazioni o temporanee variazioni. In tal caso ASP informerà in modo puntuale e tempestivo i familiari degli utenti già frequentanti e ne darà conto nei colloqui di pre - ingresso per gli utenti in fase di ammissione al servizio.

**PRESENTAZIONE DELLA CASA RESIDENZA PER ANZIANI**

** Tipologia di servizio La Casa Residenza per Anziani**

È una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti portatori di patologie invalidanti, che, pur non necessitando di specifiche prestazioni ospedaliere, non possono permanere nella propria abitazione. Offre assistenza socio-sanitaria, con l'obiettivo di prevenire ulteriori perdite di autonomia e mantenere le capacità fisiche, psichiche, affettive e relazionali della persona ospitata. Opera in stretta collaborazione con la famiglia. La struttura è autorizzata al funzionamento, in base alla DGR n. 564/00 e ss.mm. ii, e accreditato dall'Unione del Sorbara, in base alla DGR n. 514/2009 e ss.mm.ii., come Casa Residenza per Anziani, per complessivi n. 62 posti.

ASP, attraverso la presente Carta dei Servizi, illustra i servizi che vengono erogati, assumendosi la responsabilità degli impegni dichiarati. Allo stesso tempo offre ai fruitori del servizio, uno strumento di verifica e valutazione dei risultati effettivamente raggiunti, prevedendo un coinvolgimento diretto di utenti e famigliari, per rendere il servizio sempre più rispondente ai loro bisogni ed aspettative.

Obiettivo della struttura è offrire un servizio in grado di stimolare e valorizzare, laddove possibile, le capacità residue, mantenere e/o migliorare lo stato di salute e di benessere della persona ospitata,

ponendo come al centro, la persona/ospite che usufruisce del servizio. La Casa Residenza è un luogo di vita, nel quale si pone la massima attenzione al riconoscimento dimensione relazionale ed affettiva della persona assistita e della sua inscindibilità dal contesto, dal mondo della vita quotidiana, fatto di rapporti significativi, formali affettivi, funzionali.

### **Caratteristiche strutturali e funzionali**

La Casa Residenza per anziani è ubicata in zona residenziale in Via Circondaria n. 39 a breve distanza dal centro del paese, dalla locale Casa della Salute e OSCO e dalla stazione ferroviaria. Dispone di un parco e di un giardino recintati, in utilizzo esclusivo.

L'accesso alla struttura è delimitato dalla presenza di un cancello elettrico, la cui chiusura è indispensabile per la sicurezza e tutela degli anziani ospitati. La sede della Casa Residenza per Anziani è collocata in un edificio a due piani e un seminterrato. Il piano interrato è adibito a magazzino e locali tecnici. Al piano terra si trovano i locali ad uso generale: camera da pranzo, soggiorno, zona per il culto religioso, palestra, cucina, guardaroba, camera ardente, uffici, saletta animazione e bagni. Al piano terra sono altresì collocate le camere da letto con relativi servizi, i bagni attrezzati, l'ambulatorio e le guardiole del personale. Al piano primo gli uffici amministrativi e al piano secondo gli spogliatoi del personale.

Le camere da letto complessivamente sono 22, di cui 6 da 2 letti, 14 da tre letti e 2 da quattro letti. La CRA è dotata di letti ad altezza variabile e a più snodi, di materassi antidecubito, di ausili per la mobilità ed il mantenimento delle autonomie funzionali residue (sollevatori, corrimano a parete, carrozzine non personalizzate, deambulatori, ecc.). Tutti i locali della CRA sono dotati di impianto di riscaldamento; il condizionamento è presente nei corridoi e nelle aree ad uso generale mentre nelle camere sono presenti le pale, seppur beneficiano del condizionamento delle aree comuni. È presente un sistema antincendio con rilevatori di fumo. Nelle camere ogni posto letto è fornito di campanelli di chiamata e luce di cortesia.

## MODALITÀ DI ACCESSO, DI INGRESSO E DI DIMISSIONE DAL SERVIZIO

### **ACCESSO**

La famiglia che si trova nella necessità di usufruire di un servizio residenziale deve rivolgersi allo sportello sociale dell'Unione Comuni del Sorbara.

Sono ammesse persone anziane e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana. I posti disponibili sono unicamente di tipo "convenzionato". La persona anziana, o i loro familiari, devono rivolgersi ai Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, i quali, attraverso un colloquio, verificano l'appropriatezza della domanda e la capacità della struttura prescelta di rispondere alle esigenze presentate. In caso positivo saranno attivati i servizi competenti. La persona interessata verrà valutata da un'apposita Commissione distrettuale multidisciplinare (Unità di Valutazione Multidimensionale) e, se ci sono i requisiti, propone l'inserimento dell'anziano/a in una lista d'ingresso distrettuale. L'ammissione potrà avvenire rispettando l'ordine cronologico della graduatoria; eventuali priorità sono determinate dai Servizi Sociali del Comune. Non appena in possesso della documentazione la Responsabile Attività Assistenziali (RAA) del nucleo nel quale verrà ospitato, prende contatto con l'interessato e/o la sua famiglia, chiede di predisporre i documenti necessari per l'accesso al servizio (carta di identità, codice fiscale, tesserino sanitario ed esenzione ticket) e fissa un

colloquio di pre-ingresso, a cui sarà presente anche il coordinatore della struttura e, se necessario, altre figure dell'equipe socio-sanitaria. Nel caso in cui sia proposto in ingresso un utente in dimissione protetta da una struttura ospedaliera o trasferito da altra struttura socio-sanitaria, verranno presi contatti con il reparto o la struttura di provenienza, per garantir la continuità terapeutica-assistenziale dello stesso.

**Il colloquio di pre-ingresso** è indispensabile e deve avvenire sempre prima dell'ingresso, salvo motivate ed imprescindibili ragioni, in quanto:

- ✓ si raccolgono le prime informazioni per la presa in carico dell'ospite e si ritirano i documenti richiesti telefonicamente;
- ✓ si forniscono le prime informazioni sulle modalità di funzionamento del servizio e si fanno visitare gli spazi comuni;
- ✓ si raccoglie la sottoscrizione dell'impegno di spesa da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- ✓ si concorda il giorno dell'inserimento;
- ✓ si fornisce l'elenco dei capi di vestiario e degli oggetti per la cura della persona necessari

## **INGRESSO**

L'ospite, nel giorno concordato per l'inserimento, viene accolto dall'equipe e accompagnato nella sua camera, insieme ai familiari se presenti. La scelta della camera tiene conto sia delle informazioni raccolte e delle esigenze dell'ospite individuate come prioritarie sia, più in generale, della disponibilità o esigenze della struttura. Si evidenzia che nel corso della permanenza, in seguito a valutazione dell'equipe multidisciplinare, può verificarsi lo spostamento dell'ospite in altre camere dello stesso nucleo o dell'altro nucleo, in relazione all'evolversi delle condizioni psico-fisiche degli anziani ospitati, nonché ad esigenze particolari del singolo e/o della comunità, per garantire l'efficienza del servizio stesso. Ciò è necessario al fine di consentire a tutti gli ospiti, un'ideale collocazione in base alle condizioni ed al sesso, sia del nuovo ospite da accogliere che degli altri ospiti già presenti. I capi di vestiario e gli oggetti per la cura personale richiesti vengono riposti dagli interessati nell'armadio e nel comodino personale. Il personale OSS effettua il monitoraggio del fabbisogno di indumenti (anche tenendo conto delle variazioni stagionali) e lo segnala ai famigliari che provvederanno al ripristino dei capi mancanti e/o usurati. È possibile la personalizzazione della camera con piccoli elementi di arredo ed ornamento (quadri, fotografie, ecc.), con l'unico vincolo del rispetto dei compagni di camera, delle esigenze assistenziali e sanitarie del personale e della normativa sulla sicurezza.

Nella prima fase di permanenza (della durata di circa un mese) l'equipe osserva attentamente i comportamenti e le esigenze dell'ospite. Verifica il graduale inserimento, analizza i principali bisogni espressi dall'ospite, fissando i primi obiettivi di intervento. Al termine del primo mese di inserimento, l'equipe predisporrà il primo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e definirà i tempi di verifica dello stesso.

L'accompagnamento in struttura per l'inserimento è a carico dell'anziano o dei suoi familiari.

In condivisione con il servizio inviante, qualora ragioni di forza maggiore (da documentarsi) impediscano l'ingresso dell'anziano nel giorno concordato, è fatta salva la possibilità di mantenimento del posto, pagando il 45% della retta giornaliera prevista a carico dell'ospite ed occupando fisicamente il posto appena possibile.

Il pagamento della retta decorre dal giorno in cui ASP rende disponibile il posto letto, come specificato nell'art. 3 del Contratto di accoglienza.

#### **DIMISSIONI**

La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- ✓ dimissione volontaria dell'ospite
- ✓ decesso
- ✓ dimissione disposta con preavviso e condivisa con gli uffici territorialmente competenti, a seguito di modifica del progetto o del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio.

Per ogni dimissione sono attivati i servizi territoriali di competenza. Al momento della dimissione la struttura produrrà lettera di dimissione. Al verificarsi del decesso dell'anziano rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri. Sarà inoltre cura dei familiari ritirare dalla camera gli effetti personali dell'anziano e, in caso di ausilio ASL personalizzato, sarà cura dell'Ente accordarsi per la restituzione con l'Ufficio Protesica-Azienda USL.

#### METODOLOGIA DI LAVORO: IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

I Servizi di ASP adottano un metodo di lavoro multidisciplinare che si traduce nella elaborazione di un piano assistenziale individualizzato (PAI) che si prefigge di dare risposta ai bisogni di ciascun ospite riconoscendo così l'unicità della persona. Le figure operanti sono quelle operanti all'interno di ciascun servizio.

#### ***Progetto Assistenziale Individuale:***

Il PAI definisce gli obiettivi e le attività erogate conseguirli e rappresenta il principale strumento di personalizzazione dell'assistenza.

Nell'ambito della pianificazione del PAI vengono valutate:

- le caratteristiche dell'utente sia sanitarie che assistenziali
- la descrizione dei punti di forza e delle aree di miglioramento
- l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione
- l'identificazione degli obiettivi assistenziali
- i risultati attesi
- l'identificazione delle metodologie di osservazione e verifica
- l'identificazione delle strategie da adottare

Il PAI viene monitorato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. L'equipe si confronta sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PAI condividendone i contenuti con i familiari o con l'utente stesso qualora ne sia in grado.

La procedura di definizione e adeguamento del PAI comprende:

- ✓ la valutazione multidimensionale e multi professionale integrata dell'utente con strumenti riconosciuti in ambito scientifico;
- ✓ l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;



- ✓ l'informazione e/o il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del PAI;
- ✓ la formalizzazione del PAI, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, della frequenza e della titolarità degli interventi;
- ✓ la realizzazione di attività di verifica sul PAI (procedure, tempi strumenti);
- ✓ la ridefinizione degli obiettivi sulla base dei risultati della valutazione.

#### **Cartella socio sanitaria integrata:**

L'altro importante strumento di lavoro è la cartella socio sanitaria integrata. Per ogni ospite viene compilata una cartella individuale finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari e assistenziali dell'anziano stesso.

Nella cartella socio-sanitaria sono riportati tutti i dati riguardanti l'ospite; sono infatti annotati sistematicamente, da parte di tutte le figure professionali coinvolte, i dati relativi al diario giornaliero, i prospetti vari, le prescrizioni, il PAI e successive verifiche, indici e misurazioni varie ed ogni informazione utile per la gestione e presa in carico dell'ospite.

La modalità informatizzata garantisce una più fluida comunicazione tra gli operatori, che ad inizio e fine turno sono tenuti a leggere le consegne scritte precedentemente e scrivere quelle da comunicare ai turni successivi, in modo da assicurare la continuità assistenziale.

Viene inoltre garantito l'aggiornamento sistematico dei dati, delle attività consultabili da tutti gli operatori. Attraverso il programma informatico viene anche tenuto aggiornato il registro degli ospiti

## PROTOCOLLI OPERATIVE E PROCEDURE

L'operatività quotidiana della Casa Residenza è regolata da un insieme di protocolli e/o procedure, intese come una sequenza di azioni, modalità di esecuzione e di procedure corrette da mettere in atto durante i vari processi assistenziali, sanitari o socio-sanitari integrati, che vengono periodicamente aggiornati. Per ogni processo assistenziale sono definite:

- ✓ le finalità;
- ✓ le responsabilità;
- ✓ le azioni/attività/fasi;
- ✓ i riferimenti interni (regolamenti, carta dei servizi, etc.) o esterni (normative, etc.);
- ✓ la documentazione di supporto (strumenti, moduli, etc.).

## IL PERSONALE

Le figure professionali che operano nella Casa Residenza sono:

- Coordinatore Responsabile
- Responsabile delle attività assistenziali (di seguito RAA), una per ciascun nucleo
- Responsabile attività sanitarie (di seguito RAS)
- Infermieri, con turni sulle 14 ore

- Fisioterapisti della riabilitazione
- Medico di struttura, nella figura di un medico specializzato in geriatria incaricato dall'AUSL
- OSS, in possesso della qualifica professionale di Operatore socio assistenziale, con turni sulle 24 ore
- Animatore
- Addetto al guardaroba
- Manutentore

Per il funzionamento dell'attività assistenziale ASP garantisce la presenza di operatori qualificati, in quantità tale da garantire il rapporto minimo utente/operatore secondo quanto previsto dalla DGR n. 514/2009 e ss.mm. ii e dal contratto di servizio.

La **Direzione** dell'Ente è affidata alla figura del Direttore che ha il compito di assicurare l'organizzazione e il buon funzionamento dei servizi.

### **Il personale amministrativo.**

Il Servizio Amministrativo Unico di ASP Delia Repetto, oltre alle attività ed ai procedimenti che afferiscono all'intera Azienda, supporta il Servizio Casa Residenza in tutte le pratiche amministrative inerenti gli ospiti e i famigliari

Nell'ufficio vengono seguite in particolare e nello specifico:

- le fasi amministrative collegate all'ingresso, permanenza e dimissioni degli anziani dai servizi
- i rapporti economici tra ASP e l'ospite
- la tenuta della contabilità degli ospiti (calcolo delle rette mensili, gestione delle pensioni incassate direttamente dall'ASP, controllo dei pagamenti, distribuzione delle quote personali ex L.R. 2/85, ecc);

### **Altre figure presenti sono:**

- Podologo/parrucchiera;
- Supervisore alle equipe di lavoro (psicologo) e supporto psicologico per utenti e familiari (psicologo);
- il personale esterno addetto alle pulizie;
- il personale esterno addetto alla cucina.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le varie figure professionali che operano all'interno della CRA applicano un sistema di lavoro multidisciplinare che si basa sulle seguenti metodologie:

- ✓ lavoro in equipe;
- ✓ programmazione delle attività;
- ✓ centralità dell'anziano ospite: valutazione multidimensionale dei bisogni, definizione degli obiettivi, personalizzazione degli interventi, verifica periodica dei risultati;
- ✓ attenzione alle relazioni ed alla comunicazione con gli anziani ospiti ed i loro famigliari.
- ✓ L'attività delle diverse figure professionali è guidata da protocolli operativi e da piani di lavoro, come sopra richiamati.

ASP promuove la formazione e l'aggiornamento professionale del personale, per assicurare l'adeguamento delle competenze, favorire il consolidamento di un sistema di lavoro multidisciplinare orientato alla centralità dell'ospite ed al risultato.

L'ASP assicura inoltre al proprio personale la in tema di sicurezza, privacy, trasparenza.

#### VOLONTARI E TIROCINI

L'ASP favorisce la presenza delle associazioni di volontariato. Inoltre ospita tirocini formativi di scuole di formazione e università inerenti con le attività svolte dal servizio.

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

La Casa Residenza è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale caratterizzata come luogo di vita quotidiana avente le seguenti finalità:

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

La Casa Residenza garantisce i seguenti servizi:

- assistenza tutelare di base diurna e notturna;
- attività di animazione e di socializzazione
- assistenza sanitaria comprensiva di assistenza medica specialistica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica (ad esclusione dei farmaci non presenti nel Prontuario Terapeutico dell'Area Vasta Emilia Nord - cosiddetto "Prontuario AVEN" - che se prescritti sono a carico dell'utente);
- Servizio parrucchiere e barbiere
- servizio di podologo;
- servizio di trasporto presso presidi sanitari per visite specialistiche o prestazioni ambulatoriali;
- servizi alberghieri (ristorazione, guardaroba, pulizia degli ambienti, manutenzione).
- Assistenza religiosa
- Telefonate e videochiamate
- Servizio Onoranze funebri
- Servizio di consulenza psicologica (in fase di attivazione)

I servizi sopra descritti vengono erogati dalle figure professionali e con le modalità previste dal contratto di servizio sottoscritto fra l'Asp "Delia Repetto", l'Unione del Sorbara e l'AUSL di Modena Distretto di Castelfranco.

**I servizi e le prestazioni offerte dalla Casa Residenza sono forniti solo all'interno della struttura stessa, pertanto, nel caso di un eventuale ricovero in ospedale o di assenza per altri motivi, tutti i servizi sono sospesi.**

Nello specifico:

#### **Assistenza tutelare di base diurna e notturna**

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente, favorendone il benessere e l'autonomia, in base alle indicazioni del PAI.

L'assistenza di base è garantita nelle 24 ore da operatori socio-sanitari (OSS) dotati di specifico titolo professionale che operano garantendo un'attenta rilevazione del bisogno ed il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane (ad esempio igiene personale, assunzione dei pasti ecc.), ricercando il benessere, il mantenimento ed il potenziamento delle capacità psicofisiche residue e il recupero funzionale, ove possibile, degli ospiti.

Le attività comprendono inoltre il supporto alle attività di animazione e socializzazione. Di fondamentale importanza è la relazione con l'anziano e un'attenta osservazione del suo stato, indispensabile per individuarne i bisogni, i possibili obiettivi e le azioni conseguenti da porre in essere attraverso il PAI.

Gli operatori socio-sanitari (OSS) partecipano alla definizione e alla stesura dei PAI e sono tenuti alla corretta compilazione della cartella socio sanitaria integrata per le parti di competenza.

Ogni nucleo è coordinato da una Responsabile delle attività assistenziali (RAA), cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli operatori OSS. La RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori, favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri.

È il riferimento per tutte le notizie relative alla gestione e cura degli ospiti e la figura a cui rivolgersi preferibilmente per le informazioni di carattere assistenziale. Si interfaccia con il Coordinatore di struttura e con la RAS.

#### **Attività di socializzazione animazione**

L'Animatore è la figura professionale che, all'interno dell'équipe, svolge un'attività finalizzata alla promozione dei processi di partecipazione ed inserimento degli utenti nel contesto sociale. L'animatore pianifica ed attua attività di tipo culturale, di intrattenimento, di orientamento a livello individuale e di gruppo, sulla base delle indicazioni dei singoli PAI. Nello specifico, opera per conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano, attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o recupero dell'identità personale; aiutare a scoprire nuove capacità e abilità sopite o dimenticate; stimolare nuovi interessi; collaborare alla gestione di soggetti con disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto in sé stessi e nei confronti degli altri.

Nell'attuazione delle varie attività ed interventi l'Animatore opera in collaborazione con i volontari e con il personale OSS. L'Animatore partecipa alla definizione dei PAI per le parti di competenza.

L'ospite che si dedica ad attività occupazionali all'interno della struttura fa uso esclusivamente di attrezzature che non pregiudichino la sicurezza personale.

#### **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica viene garantita attraverso un'équipe formata da un Responsabile delle attività sanitarie (RAS) e da un gruppo di infermieri che operano in struttura nelle 14 ore diurne (dalle 6:00 alle 20:00)

Gli infermieri garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche del Medico, la segnalazione al RAS e al Medico di variazioni nello stato di salute degli ospiti, la corretta compilazione della cartella socio sanitaria integrata per le parti di competenza, la corretta tenuta della documentazione sanitaria.

La RAS indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo infermieristico, in stretta collaborazione con il Coordinatore di struttura e le RAA, in una logica di attività integrata tra gli aspetti organizzativi sanitari e socio assistenziali: programma le visite specialistiche degli ospiti, accompagna il medico durante le visite, garantisce una corretta compilazione e tenuta della documentazione sanitaria di competenza, partecipa alla definizione e stesura del PAI, si raccorda con la direzione infermieristica del Distretto.

È responsabile dell'approvvigionamento e della gestione del magazzino farmaci e dell'applicazione delle procedure sanitarie previste. La RAS è la figura competente alla quale convergono tutte le informazioni e le segnalazioni di carattere sanitario relative agli ospiti della struttura.

#### **Assistenza medica e medico-specialistica**

L'Azienda AUSL di Modena - Distretto di Castelfranco, garantisce l'attività di diagnosi e cura, di coordinamento sanitario e controllo sanitario, attraverso un medico di Struttura; attualmente un medico specializzato in Geriatria.

Il Medico di struttura svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli anziani inseriti con modalità definitiva nel servizio.

L'ospite mantiene in Struttura il proprio medico di medicina generale.

Il medico di struttura è presente in CRA con un orario prestabilito dal lunedì al venerdì, esposto c/o il locale "Infermeria", per un monte ore settimanale definito dall'AUSL, nel rispetto di quanto previsto dal Contratto di servizio.

È disponibile a colloqui con i familiari degli ospiti, in orario prestabilito esposto al pubblico o previo appuntamento, da concordare con la RAS. Il medico attiva al bisogno l'assistenza medico-specialistica con professionisti in convenzione con l'AUSL.

Il Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) presta, in orario notturno e diurno prefestivo e festivo, la propria assistenza nei confronti degli ospiti della Struttura, nell'ambito delle proprie competenze e secondo la normativa vigente in materia.

L'AUSL assicura all'interno della Struttura un'attività di assistenza specialistica, programmata sulla base delle effettive esigenze degli ospiti, valutate dal medico di Struttura.

Per tali attività specialistiche sono garantiti dall'AUSL canali tesi a facilitare l'accesso degli anziani ai normali ambulatori/servizi specialistici.

Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte dal Medico vengono prenotate a cura del personale di Struttura tramite servizio CUP, l'organizzazione ed il costo del trasporto è a carico di ASP. Nel caso di invio urgente in Pronto Soccorso, che viene sempre disposto da una figura sanitaria (medico di Struttura, Guardia Medica o dall'infermiere di struttura che ne valuta l'esigenza), è cura del personale infermieristico avvisare i familiari tempestivamente all'atto dell'invio in PS, circa le condizioni che hanno dato origine all'invio.

Nel caso in cui il familiare, l'anziano interessato o l'Amministratore di sostegno, in relazione alle condizioni di salute e prospettive di vita, condivide con il medico di struttura la possibilità della

permanenza in struttura, evitando il ricorso al ricovero ospedaliero, tale informazione verrà documentata nel PAI o, in attesa della stesura dello stesso, nella consegna personalizzata dell'ospite e firmata dal familiare o dall'anziano. Qualora il medico ne ravvisi la necessità attiva il percorso di cure palliative.

#### **Assistenza farmaceutica**

I farmaci prescritti devono essere compresi nel Prontuario Terapeutico AVEN e sono forniti tramite la farmacia della casa della Salute di Castelfranco Emilia. Il costo dei farmaci non previsti in detto prontuario, non sono ricompresi nella retta e sono pertanto a carico dell'ospite. La CRA provvede direttamente all'acquisto di tali farmaci, prescritti dal Medico di struttura su ricetta nominativa e il loro costo sarà addebitato all'ospite, a titolo di rimborso, nella fattura della retta dei mesi successivi.

#### **Assistenza riabilitativa**

L'assistenza riabilitativa viene erogata attraverso la figura del fisioterapista, professionista dell'area sanitaria, che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della motricità ed elabora, in accordo col medico e la RAS, la definizione del programma di riabilitazione.

Pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. L'assistenza riabilitativa comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo.

I trattamenti riabilitativi sono programmati su prescrizione formulata dal fisiatra in accordo con il medico di struttura, o del MMG, o, nel caso di dimissione ospedaliera, dall'ortopedico del reparto. La valutazione dello specialista seleziona quindi l'ambito di intervento del fisioterapista, rispetto all'insieme degli anziani inseriti in struttura e ne delinea obiettivi ed interventi, che sono recepiti nell'ambito del programma fisioterapico dell'anziano e successivamente nel PAI.

Al momento dell'ingresso effettua la valutazione delle capacità motorie residue dell'ospite, compila le scale di valutazione e stende il programma fisioterapico, definendo tempi e modalità dell'alzata, addestrando, se necessario, il personale OSS.

Il fisioterapista propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. È infine tenuto alla corretta compilazione della cartella socio sanitaria integrata per le parti di competenza e partecipa alla definizione del PAI per le parti di competenza Oltre ai trattamenti individuali vengono effettuate attività motorie di gruppo, con la collaborazione dell'Animatrice e del personale OSS.

L'Assistenza riabilitativa comprendente pertanto la riabilitazione nelle situazioni acute ed il mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche dell'anziano nella vita quotidiana.

Vengono assicurate le pratiche relative alla prima richiesta dei presidi ed ausili sanitari e di deambulazione all'A.USL di Modena.

#### **Servizio parrucchiera e barbiere:**

La rasatura della barba ed il taglio unghie di mani e piedi è effettuata dal personale di assistenza. Il taglio capelli e la messa in piega sono effettuati da professionisti esterni. Il relativo costo è incluso nella retta.

L'accesso a questo tipo di prestazioni avviene al bisogno, i professionisti accedono alla struttura mensilmente. Rimangono esclusi dalle prestazioni incluse nella retta trattamenti aggiuntivi, quali: permanenti, colorazioni ecc., i cui costi sono direttamente a carico dell'ospite.

#### **Servizio di podologia**

Il servizio è a disposizione degli ospiti per prestazioni aggiuntive alle necessità previste dai piani assistenziali (a titolo esemplificativo taglio unghie difficili, callosità, etc) ed assolve da personale qualificato.

#### **Servizio di trasporto**

Sono inclusi nella retta i costi dei trasporti per visite di controllo, visite ed esami specialistici e terapie richiesti dal medico di struttura. Il relativo accompagnamento è a carico del familiare o di persona dallo stesso individuata. Non è previsto l'accompagnamento da parte di personale della struttura.

Sono a carico dell'AUSL i trasporti sanitari degli ospiti allettati e non trasportabili con mezzi ordinari, in caso di ricovero ordinario presso presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati o in caso di dimissione dai medesimi presidi.

Sono a carico del singolo ospite e non inclusi nella retta i costi dei trasporti:

- di ingresso (se non conseguente a dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati);
- di dimissione con rientro al domicilio o presso altra struttura;
- tutti quelli relativi ad esigenze personali, quali, ad esempio, accompagnamento in Tribunale, in Banca, in Posta, all'INPS, visite mediche non prescritte dal medico di Struttura, rientro temporaneo a domicilio ecc...

#### **Servizi Alberghieri: ristorazione e servizio dietetico**

Il servizio elabora menù vari, equilibrati nei nutrienti, con riguardo ai gusti ed alle esigenze dietetiche degli ospiti. I pasti sono prodotti nella cucina di struttura da Ditta specializzata in base a ricette e metodiche consolidate, con l'utilizzo di prodotti selezionati e controllati.

I menù garantiscono una pluralità di scelte attente alle caratteristiche delle diverse stagioni e ai piatti della tradizione opportunamente rivisitati in base ad aggiornate indicazioni dietetiche.

Il menù è infatti validato dal Servizio Igiene Alimenti Nutrizione dell'AUSL di Modena (SIAN), prevede una rotazione su cinque settimane con cambio stagionale (menù primavera/estate ed autunno/inverno).

Sono previste variazioni/alternative al menù del giorno sulla base di preferenze individuali – nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio – o di prescrizioni dietetiche valutate dal Medico di riferimento, da comunicarsi alla RAA del nucleo.

Il menù è composto da otto primi, sette secondi, quattro contorni e vengono inoltre garantite diete speciali a seconda delle diverse patologie ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie.

I pasti sono serviti a partire dai seguenti orari:

- prima colazione: dalle ore 8:00 alle ore 9:00
- merenda mattutina: dalle ore 10:00 alle ore 10:45

- pranzo in sala e con vassoi personalizzati al letto: dalle ore 11:45 alle 12:45
- merenda pomeridiana: dalle ore 15:30 alle ore 16:15
- cena in sala e con vassoi personalizzati al letto dalle ore 17:45 alle 18:45
- idratazione serale: dalle ore 21:00 e a richiesta

La preparazione e somministrazione dei pasti viene svolta sulla base di un piano di autocontrollo per l'identificazione e la gestione dei pericoli (piano HACCP) a cura della Ditta esterna. L'intera attività è sottoposta alla sorveglianza ed approvazione da parte del SIAN dell'AUSL secondo le normative vigenti.

#### **SERVIZI alberghieri: guardaroba**

L'Azienda gestisce in regime di appalto il servizio di lava-nolo della biancheria piana, divise personale e biancheria ospiti tramite contratto con Cooperativa sociale specializzata nel settore.

La gestione degli indumenti personali degli ospiti, delle divise del personale, della biancheria di cucina e lo smistamento della biancheria piana avviene internamente, con personale appositamente dedicato.

Sarà cura dei parenti mantenere negli armadi personali un abbigliamento adatto alle varie stagioni (cambio stagioni) e sostituire i capi non più idonei in accordo con il personale.

La fornitura, il lavaggio e la sterilizzazione della biancheria da tavola, nonché il cambio da letto e da toeletta avvengono a cadenze prevalentemente settimanali e, comunque, tutte le volte che se ne ravvisa l'esigenza.

Il lavaggio, lo stiro e la cura dei capi personali prevedono un cambio a cadenza settimanale salvo diverse esigenze.

La biancheria da letto, coperte, copriletto, asciugamani da bagno e tovaglioli sono procurati dall'Ente; sono procurati dall'ospite gli indumenti personali.

Si assicura anche il rammendo dei capi.

#### **SERVIZI Alberghieri: pulizia e sanificazione**

Il servizio è appaltato a Ditta esterna specializzata nel settore. Le prestazioni vengono erogate tutti i giorni della settimana, festivi compresi; il dettaglio delle frequenze degli interventi dei singoli locali della struttura, è indicato nel piano di intervento della CRA. Si assicura quotidianamente, in fascia oraria mattutina e/o pomeridiana, lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni, con ripasso pomeridiano nei locali maggiormente utilizzati. La pulizia è effettuata comunque in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività e senza recare eccessivo disturbo agli ospiti.

Nel medesimo appalto è ricompreso anche il servizio di disinfestazione (da blatte e/o insetti striscianti) con cadenza mensile e il servizio di derattizzazione con cadenza bimestrale ed al bisogno.

#### **SERVIZI Alberghieri: manutenzione**

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, degli arredi e delle attrezzature di sua proprietà, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con Aziende esterne. Viene assicurata una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi, provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle varie esigenze e problematiche che di volta in volta si presentano.



### **Assistenza religiosa**

All'interno della CRA è garantita la libertà di religione. Per gli ospiti di culto cattolico l'assistenza religiosa è assicurata dalla Parrocchia di Castelfranco Emilia e da volontari. È prevista la celebrazione della Messa con cadenza settimanale (di solito il sabato mattina) ed in occasione delle ricorrenze più significative. Gli ospiti che professano altre religioni possono segnalare i riferimenti per contattare i ministri dei relativi culti. Per gli stessi è inoltre assicurato il rispetto delle scelte alimentari.

### **Telefonate e videochiamate**

Gli ospiti possono ricevere telefonate alle linee della struttura, evitando gli orari dei pasti e del riposo. Possono effettuare telefonate di breve durata dalle linee della struttura, rivolgendosi alla RAA del nucleo. Gli ospiti che dispongono di cellulari personali, qualora ne necessitino, vengono coadiuvati dagli operatori nella gestione dello stesso. Viene altresì garantita la possibilità di effettuare videochiamate mediante l'utilizzo di supporti informatici messi a disposizione da ASP.

### **Servizio Onoranze funebri**

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

### **Consulenza psicologica**

È previsto l'avvio nel 2024 del Servizio di consulenza psicologica che contempla interventi di sostegno e supporto emotivo, psicologico e relazionale a favore degli ospiti e dei loro famigliari. Per tali interventi è prevista la figura dello Psicologo.

## COSTI A CARICO DELL'UTENTE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECUPERO CREDITI

La remunerazione del servizio, approvata dal Comitato di Distretto e aggiornata con cadenza annuale, è assicurata attraverso le seguenti tariffe giornaliere:

- la quota Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA);
- la quota di prestazioni sanitarie, tramite rimborso a carico dell'AUSL – Fondo Sanitario Regionale (FSR);
- le quote di contribuzione a carico degli ospiti, con eventuale supporto del servizio sociale distrettuale, in caso di rilevato bisogno economico.

Tali quote vengono rivalutate periodicamente in base alle indicazioni regionali.

La quota giornaliera di contribuzione a carico degli ospiti (cosiddetta "retta") è onnicomprensiva e copre i seguenti servizi:

- assistenza alla persona

- prestazioni sanitarie (mediche e infermieristiche)
- prestazioni di fisioterapia
- attività di animazione
- ausili per incontinenza
- ristorazione
- lavanderia e guardaroba
- igiene ambientale
- parrucchiera e podologo (per un intervento al mese)

Restano esclusi i costi dei medicinali non presenti nel prontuario terapeutico AVEN e dei trasporti di ingresso (se non conseguente a dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati), di dimissione con rientro al domicilio o presso altra struttura e di quelli relativi ad esigenze personali, quali, ad esempio, accompagnamento in Tribunale, in Banca, in Posta, all'INPS, visite mediche non prescritte dai medici di Struttura, rientro temporaneo a domicilio ecc...

#### **Riscossione retta**

ASP provvede alla riscossione della retta a carico degli ospiti secondo i seguenti criteri:

- la retta è dovuta dal giorno in cui ASP rende disponibile il posto letto, sino al giorno di dimissione o decesso compresi;
- in caso di mantenimento del posto letto (conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici o comunque di assenze programmate concordate con la direzione della CRA), la quota a carico dell'ospite è pari al 45% della retta giornaliera;
- in caso di nuovo ingresso, qualora l'ospite non entri nel giorno concordato per ragioni di forza maggiore, da documentarsi, la quota a carico dell'ospite è pari al 45% della retta giornaliera, il cui pagamento è decorrente dal momento in cui viene autorizzato formalmente l'ingresso dalla Struttura (vedi art. 4 Regolamento e Contratto pag. 42)
- la retta è fatturata all'intestatario mensilmente, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento. I termini e le modalità di pagamento sono riportati nella fattura stessa.

Il pagamento delle rette da parte degli ospiti all'ASP avverrà solamente attraverso l'Istituto di credito che svolge le funzioni di Tesoriere dell'ASP stessa.

Al momento dell'ingresso viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero di importo pari ad una mensilità della retta dovuta.

#### **Modalità di pagamento:**

la fatturazione della retta è mensile, verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con le seguenti modalità di pagamento:

- bonifico bancario
- addebito SEPA in conto corrente
- pago PA

Ai sensi di quanto previsto dalla DGR 273/2016, l'ASP annualmente rilascia, entro il mese di febbraio/marzo dell'anno successivo a quello di riferimento e sulla base dell'effettivo pagamento, l'attestazione delle spese per l'assistenza specifica sostenute dagli ospiti, che gli stessi potranno utilizzare ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente.

### **Recupero crediti**

L'utente o il familiare che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso".

ASP invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, in cui indica le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'ASP può procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'ASP addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

Potranno essere valutati piani di rientro da concordare con la Direzione.

In caso di prosecuzione della condizione di morosità, verranno informati i Servizi Sociali territorialmente competenti per le procedure conseguenti.

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

La presenza dei familiari, laddove presenti, o di altri riferimenti amicali, o dell'amministratore di sostegno, assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'équipe della struttura, infatti gli stessi rivestono un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare la qualità della relazione e della cura.

Tale aspetto si esplica favorendo il coinvolgimento, l'informazione e la comunicazione costante rispetto alle scelte nell'assistenza e presa in carico dell'anziano. I familiari possono esprimere la propria partecipazione alla vita della struttura attraverso i seguenti strumenti che hanno la finalità di migliorare la qualità del servizio reso, ovvero:

- assemblee plenarie che vengono organizzate di norma due volte all'anno per la verifica del servizio, anche con la lettura e condivisione dei risultati dei questionari di gradimento del servizio e le comunicazioni relative alla programmazione dell'attività
- colloqui/incontri individuali che oltre ad essere organizzati dal servizio periodicamente anche per la condivisione e verifica del PAI, possono essere richiesti dalle famiglie quando lo ritengono
- Coinvolgimento dei familiari nella vita della struttura sia nelle attività ordinarie che nella realizzazione di eventi o attività speciali o straordinarie
- questionario per la rilevazione del gradimento del servizio che viene periodicamente inoltrato a tutti i familiari.

I familiari possono intervenire in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti quali ad esempio l'aiuto nell'assunzione del pasto, cure estetiche (quali massaggi mani e piedi, messa in piega, manicure, ecc.) e la partecipazione ed aiuto per la realizzazione di feste, gite ed uscite, ecc..

I famigliari possono intervenire esclusivamente nelle azioni socio assistenziali concordate con la RAA e la RAS, non possono intervenire nelle azioni non concordate, che sono di competenza e responsabilità del personale. Non possono inoltre interferire sull'operato del personale operante in struttura, né modificare le cure sanitarie prescritte dal personale sanitario della struttura.

I famigliari possono far uscire dalla struttura il proprio congiunto, per brevi rientri al domicilio (di alcune ore o anche di alcuni giorni), previo confronto con la RAS e la RAA, che daranno il proprio consenso in base alle condizioni dell'ospite e previa compilazione dell'apposito modulo di assunzione di responsabilità, ove è indicato anche l'orario di rientro. È obbligatorio astenersi da qualunque tipo di intervento rivolto agli altri anziani ospiti della struttura, rivolgendosi nel caso agli operatori, compreso offrire e/o accendere sigarette agli ospiti, anche su esplicita richiesta di questi.

È possibile portare in visita agli anziani ospiti animali domestici purché muniti di libretto sanitario aggiornato e previo accordo con la direzione.

## GIORNI E ORARI DI APERTURA

Parenti ed amici degli ospiti possono accedere alla Struttura tutti i giorni dell'anno dalle ore 8:30 alle ore 19:00, nel rispetto del normale svolgimento delle attività assistenziali e sanitarie e del riposo degli ospiti stessi. Non è consentito l'accesso nelle camere durante l'igiene degli ospiti. Parenti ed amici possono far visita all'ospite oltre l'orario di visita in accordo con la RAA di nucleo. In caso di fine vita, il parente può chiedere di trattenersi al capezzale del suo familiare oltre gli orari di apertura, concordando le modalità con la RAA.

## INDICATORI SULLA QUALITA' EROGATA E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI E DEGLI OSPITI

ASP effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato all'interno della CRA, attraverso indicatori quantitativi e qualitativi.

### **Indicatori quantitativi**

Sono gli indicatori di carattere generale e specifico previsti nel documento di indirizzo elaborato e diffuso dalla Regione Emilia Romagna nel dicembre 2014, relativi alle attività assistenziali, sanitarie ed organizzative-gestionali rese all'interno della CRA. I relativi dati, una volta raccolti ed elaborati, sono trasmessi alla Committenza socio sanitaria. Sono inoltre raccolti ed elaborati dati sulla sicurezza sui luoghi di lavoro del personale. Internamente i dati raccolti sono fondamentali per una corretta valutazione del servizio reso all'interno della CRA, per la programmazione futura e per la definizione ed il mantenimento di standard qualitativi elevati.

### **Indicatori qualitativi**

Il monitoraggio degli standard qualitativi costituisce la base di valutazione per la misurazione della qualità percepita dagli anziani ospiti, dai loro famigliari e dal personale, con l'obiettivo ultimo di capire come il servizio sia da loro vissuto ed individuare gli eventuali miglioramenti che si evidenzino come necessari.

La misurazione degli standard qualitativi può avvenire:

#### ✓ per gli ospiti ed i loro famigliari

- colloqui periodici dell'equipe con i famigliari di ogni singolo ospite
- disponibilità a colloqui individuali con i famigliari
- colloqui individuali con gli ospiti per raccogliere le loro osservazioni ed i bisogni non espressi

- somministrazione di un apposito questionario per la rilevazione del gradimento del servizio
- assemblea generale periodica

✓ per il personale

- riunioni d'equipe
- rilevazione dello stress da lavoro correlato
- attività di supervisione e supporto psicologico alle equipe di lavoro

La valutazione della qualità del servizio erogato comprende inoltre **metodi di autovalutazione** che ASP applica a se stesso per misurare:

- l'adeguata presenza di personale di assistenza
- l'appropriatezza degli interventi assistenziali
- la corretta applicazione delle procedure igieniche
- la puntuale esecuzione di pulizie e manutenzioni

## LA PARTECIPAZIONE E GLI ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA

I familiari possono esprimere la propria partecipazione alla vita della struttura, oltre a quanto già indicato sopra, anche attraverso i seguenti strumenti che hanno la finalità di migliorare la qualità del servizio reso:

### **Questionario di gradimento**

Periodicamente viene effettuata un'indagine per valutare la corrispondenza fra la qualità del servizio percepita dall'utente e/o dai suoi familiari e l'aspettativa che questi hanno nei confronti del servizio stesso. La metodologia finora utilizzata è la seguente: attraverso questionari vengono indagati diversi elementi caratterizzanti il servizio fornito. L'elaborazione delle risposte restituisce indici di valutazione dei singoli elementi indagati ed un indice sintetico di soddisfazione complessiva, inoltre evidenzia punti di forza e di debolezza percepita rispetto al servizio analizzato. I risultati ottenuti vengono presentati ai parenti degli ospiti e discussi in incontri dedicati.

### **Reclami e Suggerimenti**

ASP esercita una funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni di problemi o disservizi attraverso semplici colloqui con i responsabili o anche in forma scritta.

Per le segnalazioni formali l'ASP ha predisposto un allegato modulo, che può essere scaricato sul sito [www.aspdeliarepetto.it](http://www.aspdeliarepetto.it), depositato nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Struttura, oppure consegnato a mano agli uffici Amministrativi o al Coordinatore Responsabile o al Direttore, inviato tramite mail all'indirizzo [info@aspdeliarepetto.it](mailto:info@aspdeliarepetto.it)

L'ASP provvederà a dare pronta risposta agli anziani e ai loro familiari per le problematiche di prevedibile soluzione; per i casi più complessi, risponderà comunque per iscritto entro 30 gg dal ricevimento della segnalazione scritta.

In ogni caso si avvieranno tutte le procedure atte a superare le cause di eventuali disservizi accertati.

## DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO

ASP, quale soggetto gestore della Casa Residenza per anziani, si assume la responsabilità di garantire:

- una informazione chiara sulle modalità di erogazione del servizio e sulla documentazione inerente le prestazioni ricevute
- una erogazione trasparente del servizio, favorendo la partecipazione degli anziani ospiti, ove possibile, e dei loro famigliari
- accoglienza ed assistenza competente, rispettosa della dignità di ciascun ospite ed improntata al diritto nell'equità del trattamento: il personale, sulla base delle regole di cui alla presente Carta dei servizi, dei protocolli operativi in uso presso il servizio e del Codice di Comportamento Aziendale, non deve privilegiare nessuno, assumendo una uniformità di comportamento
- la tutela della riservatezza
- un'agevole gestione di eventuali reclami, lamentele, suggerimenti, richieste di chiarimenti, per ottenere risposte nel più breve tempo possibile.

La Casa Residenza per Anziani è una comunità di persone in cui le relazioni tra anziani ospiti, famigliari e personale devono essere improntate ad atteggiamenti di reciproco rispetto e collaborazione, finalizzati anche a facilitare una corretta e proficua erogazione del servizio.

L'ospite ha diritto di ricevere servizi atti a garantire la migliore qualità della vita possibile; ha diritto a servizi appropriati, tempestivi ed efficaci, per la sua salute fisica e mentale.

I servizi sanitari garantiscono agli ospiti continuità, uguaglianza e imparzialità di trattamento, forniscono informazioni sullo stato di salute rispettose della privacy dei pazienti.

L'ospite ha diritto a vivere in un ambiente sicuro che lo preservi da danni e malattie; egli gode di libera scelta tra procedure ed erogatori di trattamenti sanitari. È suo diritto reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha diritto a ricevere risposte ed interventi adeguati al caso.

La verifica dell'osservanza dei diritti si attua attraverso colloqui e tramite questionari anonimi rivolti agli ospiti, alle famiglie ed agli operatori.

In particolare gli ospiti hanno **diritto** a:

- **Ricevere le prestazioni** comprese nella retta versata
- **Ricevere il servizio** nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di ASP
- **Avere una cartella personale socio sanitaria** con dati che lo riguardano (codice fiscale, provenienza, numeri telefonici di riferimento, informazioni generali e documentazioni raccolte prima/al momento dell'ingresso, il codice sanitario, il nominativo del medico curante, la diagnosi funzionale, l'anamnesi, le prescrizioni mediche e un diario clinico con il piano terapeutico che seguirà l'ospite a testimonianza dei vari interventi sanitari eseguiti, ecc.), appositamente conservata in schedari ai quali vi ha accesso solo il personale dell'Ente, salvaguardando il diritto alla riservatezza.

- **Portare nella propria stanza** suppellettili e oggetti personali, compatibili con le minime norme di prevenzione incendi
- **Entrare ed uscire liberamente** dalla struttura, previa comunicazione da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento
- **Ricevere**, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari prescritti
- **Ottenere informazioni** dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lei/lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro
- **Ottenere il rispetto**, in caso di decesso, delle scelte funerarie eventualmente espresse al momento dell'ingresso in struttura
- **Praticare** e farsi assistere dal ministro del culto prescelto

In particolare gli ospiti hanno il dovere di:

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

ASP Delia Repetto non si assume responsabilità in merito ad eventuali furti o smarrimenti, come pure non effettua funzioni di depositario. Eventuali furti o smarrimenti devono essere tempestivamente comunicati alle RAA del nucleo.

## PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

In ottemperanza al Regolamento Europeo n. 679 del 2016 G.D.P.R. in materia di protezione dei dati personali, ASP adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali acquisiti siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le prescrizioni contenute nel medesimo Regolamento, rispettando i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione, sicurezza, tutela della dignità e riservatezza.

In particolare vengono trattati solo i dati personali indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP ed il personale è impegnato al rigoroso rispetto del segreto professionale.

Ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Europeo 679, i trattamenti di dati effettuati, in quanto necessari per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico, per adempiere ad obblighi di legge, nonché per il perseguimento di legittimi interessi dell'ASP non necessitano del consenso degli interessati. Non verrà effettuata alcuna ripresa od alcuna fotografia senza il consenso degli ospiti. Al fine della tutela dei diritti soggettivi degli ospiti, viene richiesta l'autorizzazione all'uso delle immagini video e fotografiche che ritraggono il volto dell'ospite, sia per uso interno alla struttura (foto appese, cartelloni per attività...) sia per la redazione di materiale informativo da distribuire alla cittadinanza e/o esposte al pubblico e/o pubblicate sui social media in occasione di attività svolte in struttura o sul territorio. Qualora se ne ravvisi l'opportunità, tali immagini potranno inoltre essere divulgate attraverso gli organi di stampa, televisioni locali e social media. L'autorizzazione rilasciata potrà essere revocata in qualsiasi momento.

## ACCESSO CIVICO E ACCESSO DOCUMENTALE

L'esercizio dei seguenti diritti è garantito e regolato secondo le norme di legge specifiche:

- **Accesso civico semplice** che sancisce il diritto di chiunque ad accedere alle informazioni che rientrano negli obblighi di pubblicazione previsti dal D. Lgs. n. 33 del 2013
- **Accesso civico generalizzato** che garantisce a chiunque il diritto di accedere ai dati e documenti posseduti dalle Pubbliche Amministrazioni se non c'è il pericolo di compromettere altri interessi pubblici o privati rilevanti
- **Accesso documentale** che garantisce il diritto ai soggetti portatori di interessi specifici di richiedere, con istanza motivata, la visione o la copia di documenti amministrativi. È garantito e regolato secondo le norme di legge specifiche. In particolare l'accesso documentale è disciplinato dagli artt. 22 e seguenti della Legge n. 241 del 1990, in combinato disposto con la normativa in materia di protezione dei dati personali, e si attiva mediante richiesta scritta da parte dell'interessato, la relativa modulistica è reperibile sul sito ASP alla pagina:

<https://www.aspdeliarepetto.it/amm-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/>

Eventuali costi, relativi all'estrazione di copie dei documenti richiesti, sono a carico del richiedente secondo la regolamentazione interna adottata dall'Ente.



Copia della presente Carta dei Servizi dell'ASP "Delia Repetto", corredata dal Regolamento del servizio di CASA RESIDENZA PER ANZIANI, viene consegnata in data odierna all'ospite Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ e/o al suo familiare/tutore/Amministratore di Sostegno \_\_\_\_\_

**l'ASP:** \_\_\_\_\_  
nel suo ruolo di:

\_\_\_\_\_

Per presa visione, condivisione e accettazione:

**l'Ospite:** \_\_\_\_\_

**per l'Ospite** \_\_\_\_\_  
specificare il ruolo:

\_\_\_\_\_

Castelfranco Emilia (MO), \_\_\_\_\_

ALLEGATI:

ALLEGATO A: Informativa Dati Personali

ALLEGATO B: Contratto di ospitalità Servizio Casa Residenza per Anziani

ALLEGATO C: Funzionigramma sintetico Casa Residenza per Anziani

ALLEGATO D: Modulo per reclami, segnalazioni e suggerimenti

## ALLEGATO A

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DATI

#### ARTT. 13 e 14 GDPR (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs 196/2003 e s.m.)

L'ASP, Le fornisce le seguenti informazioni relative al trattamento dei dati personali (comuni e sensibili) da Lei forniti con riferimento all'attività che complessivamente può essere esercitata all'interno dell'ASP nelle sue diverse articolazioni organizzative e/o strutture (Casa di Residenza – Centro Diurno), in quanto correlata al servizio che Lei intendesse richiedere.

La presente informativa potrà essere modificata, integrata e/o aggiornata dal Titolare del trattamento anche in conseguenza di eventuali future modifiche, integrazioni e/o aggiornamenti che potranno intervenire sulla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. Pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni.

#### 1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è l'ASP (Azienda Dei Servizi Alla Persona) Delia Repetto in persona del Suo Amministratore Unico, prof. Dott. Giuseppe Masellis

L'Asp Delia Repetto ha sede legale in Castelfranco Emilia (MO), Via Circondaria Nord, 39. Sito web: [www.aspdeliarepetto.it](http://www.aspdeliarepetto.it); I dati di contatto del titolare sono: [info@aspdeliarepetto.it](mailto:info@aspdeliarepetto.it); [aspdeliarepetto@legalmail.it](mailto:aspdeliarepetto@legalmail.it); Tel 059 925880

È stato nominato presso l'Asp Delia Repetto il Responsabile per la Protezione dei Dati personali (DPO Data Protection Officer), reperibile per qualsiasi chiarimento all'indirizzo di posta elettronica [rdp@aspdeliarepetto.it](mailto:rdp@aspdeliarepetto.it)

#### 2. FINALITA' DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO DATI

Il trattamento dei dati personali da Lei rilasciati avviene da parte dell'ASP ai sensi dell'art. 9 paragrafo 2 lett. h) ed i) del GDPR e dunque senza necessità di consenso per le seguenti finalità diagnosi e cura: • tutela della salute e dell'incolumità fisica (ossia attività di prevenzione, assistenza, terapia sanitaria o sociale, riabilitazione), anche nell'ambito di percorsi di cura integrati che coinvolgano altri soggetti/strutture sanitarie pubbliche o private;

- tutela dell'incolumità fisica e della salute di terzi e della collettività;
- motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica.

Inoltre, i dati personali da Lei forniti vengono trattati per adempiere ad obblighi di legge, nonché per il perseguimento di legittimi interessi dell'ASP e sono pertanto indispensabili per tali ulteriori attività:

- in ottemperanza agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria (in particolare in materia di igiene e sanità ed in relazione ad adempimenti fiscali; verifiche di carattere amministrativo, ispezioni di organi preposti alla vigilanza in materia sanitaria; investigazioni della polizia giudiziaria ecc.). La base di legittimità è individuata negli artt. 6.1 lett. c), 9.2 lett. g), 9.2 lett. h), 9.2 lett. i) del GDPR.
- attività difensiva e/o gestione di reclami/esposti. La base di legittimità è individuata negli artt. 6.1 lett. f), 9.2 lett. f) del GDPR.
- attività didattiche e di formazione professionale (l'utilizzo di riprese foto-video richiede che le immagini siano acquisite anonime, o che si proceda ad una loro compiuta anonimizzazione prima dell'utilizzo);

Ulteriori particolari trattamenti di dati relativi alla salute saranno effettuati mettendo a disposizione dell'interessato informazioni integrative e richiedendo, se previsto, uno specifico ed esplicito consenso. Si tratta ad esempio di trattamenti connessi:

- all'implementazione del Dossier Sanitario Elettronico o del Fascicolo Sanitario Elettronico;
- a scopi di ricerca scientifica anche nell'ambito delle sperimentazioni cliniche (tranne alcuni casi specifici previsti dalla legge);
- al trattamento dati genetici e/o biometrici;
- alla comunicazione di dati al medico di fiducia o ad altri soggetti o professionisti.

### **3. MODALITA' DI TRATTAMENTO**

I dati personali saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, sia in forma cartacea che elettronica. I dati saranno utilizzati dal personale dipendente o da altri soggetti che collaborano con l'Azienda (medici in formazione specialistica, tirocinanti, ecc.) tutti debitamente designati e a ciò autorizzati dal titolare o suo referente interno. La disponibilità, la gestione, l'accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall'adozione di misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR.

L'eventuale trasferimento dei dati verso Paesi extra UE avverrà secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente (artt. 44-49 GDPR) e previa verifica da parte del Titolare sul livello di protezione dei dati offerto dal paese destinatario; in mancanza di tale requisito, il titolare o il responsabile del trattamento attuerà le garanzie a tutela dell'interessato previste dal GDPR (tra queste, in alcuni casi, la richiesta del consenso al trasferimento). In nessun caso i dati personali saranno oggetto di diffusione – ovvero divulgazione indiscriminata dei dati e diretti a soggetti indeterminati - fatta salva l'ipotesi in cui la diffusione sia richiesta dalla legge, da forze di polizia, dall'autorità giudiziaria, da organismi di informazione e sicurezza o da altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione dei reati. I dati saranno trattati nelle seguenti modalità:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente;
- raccolti per le finalità determinate, esplicite e legittime e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finali;
- adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati secondo il cd principio di minimizzazione dei dati.
- esatti, e se necessario saranno aggiornati;
- conservati in forma cartacea e digitale in modo da consentire l'identificazione dell'interessato per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati
- trattati mediante misure tecniche ed organizzative tali da ridurre al minimo il rischio di trattamenti non autorizzati o illeciti ed il rischio di perdita, distruzione o danni accidentali.

### **4. CATEGORIE DI SOGGETTI DESTINATARI DEI DATI**

Nello svolgimento della propria attività e per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 2, il Titolare potrebbe comunicare i dati personali a:

- soggetti pubblici (altre aziende sanitarie/enti sanitari) e privati (strutture sanitarie private, case di riposo), coinvolti nella Sua attività;
- Comune e Regione di residenza;
- soggetti terzi in rapporto contrattuale o convenzionale con il Titolare del trattamento dei dati personali, che agiscono in qualità di “responsabili del trattamento” appositamente nominati ex art. 28 GDPR;
- organismi sanitari di controllo, organi della pubblica amministrazione, autorità di pubblica sicurezza, autorità giudiziaria ed enti assicurativi e altri soggetti, enti o autorità che agiscono nella loro qualità di titolari autonomi di trattamento, a cui sia obbligatorio comunicare i dati personali in forza di disposizione di legge

### **5. DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR, il titolare ha il diritto di:

- accedere al trattamento dei dati personali che lo riguardano;
- chiedere chiarimenti sulle finalità e modalità del trattamento;
- chiedere la rettifica o l'integrazione dei dati;
- chiedere, in alcune ipotesi previste dalla normativa, la limitazione del trattamento o opporsi allo stesso;
- revocare il consenso (senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca);
- chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati qualora siano trattati
- in violazione della legge oppure quando di tali dati non sia necessaria la conservazione in relazione
- agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti (o successivamente trattati).

#### **6. DIRITTO DI OPPORVI AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:**

Ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che La riguardano qualora detto trattamento si basi sul consenso.

#### **7. RECLAMO AL GARANTE PRIVACY**

Qualora Lei ravvisi delle irregolarità nel trattamento dei Suoi dati personali, potrà sporgere reclamo al Garante per la protezione dei dati personali secondo le modalità indicate sul sito dell'Autorità stessa all'indirizzo : [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

#### **8. TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI**

I dati personali saranno conservati quantomeno per il periodo di durata del contratto e per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per i quali sono stati trattati.

Successivamente verranno conservati nel legittimo interesse del Titolare e per il tempo in cui lo stesso sia soggetto a obblighi di conservazione per finalità fiscali o altre finalità.

f.to Il titolare del trattamento  
Asp Delia Repetto

## ALLEGATO B

### CONTRATTO DI OSPITALITA' SERVIZIO CASA RESIDENZA PER ANZIANI

L'anno .....addì.....del mese di ..... presso la sede dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona e del servizio di Casa Residenza per anziani sita in Via Circondaria Nord, 39 a Castelfranco Emilia (MO) (di seguito per brevità indicata anche solo "**Residenza**"),

tra

l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "**Delia Repetto**" – con sede legale in Castelfranco Emilia (MO), Via Circondaria Nord, 39 – C.F. 80005470366 - P.IVA 02558870362 - ente gestore del servizio di cui al presente contratto, in persona dell'Amministratore Unico, dott.ssa Cecilia Luppi, domiciliata per la carica presso la sede dell'Azienda (di seguito per brevità indicata anche solo "**ASP**" e/o "**Azienda**"),

e

il/la Sig./Sig.ra ....., C.F....., nato a.....(.....), il ....., residente a ..... (....), in Via ....., in qualità di ospite (di seguito per brevità indicato anche solo "**Ospite**" e/o "**Contraente**");

e/o

**(da compilare SOLO in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno)**

il/la Sig./Sig.ra ....., C.F. ...., nato a ..... (.....), il ....., tel ....., mail e/o PEC ..... residente a ..... (....) in via ....., in qualità di tutore/curatore/amministratore di sostegno dell'Ospite ....., C.F. ...., nato a ..... (....) il ..... residente a ..... in Via ..... (di seguito per brevità indicato anche solo come "**Tutore / Curatore / Amministratore di Sostegno**" e/o "**Contraente**");

e/o

**(da compilare SOLO SE l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite)**

il/la Sig./Sig.ra ....., C.F. .... nato a ..... (....) il ....., tel ....., mail e/o PEC ..... residente a ..... (....) in Via ....., in qualità di ..... dell'Ospite Sig./Sig.ra ....., C.F. ...., nato a .....(....) il ..... residente a ..... in via ..... (di seguito per brevità indicato anche solo come "**Terzo**" e/o "**Contraente**");

#### PREMESSO CHE

- l'Azienda è in possesso di regolare autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Responsabile del Settore "**Servizi Sociali e Sanità**" del Comune di Castelfranco Emilia (MO) in data 24/11/2001 ed è transitoriamente accreditata con atto di concessione rilasciato in data 30.12.2010 dal Comune di Castelfranco Emilia a: A.S.P. "**Delia Repetto**" e all'ATI formata da

- Domus Assistenza Società Cooperativa Sociale e Gulliver Società Cooperativa Sociale per il servizio Casa Residenza per anziani "Delia Repetto" di Castelfranco Emilia (MO);
- tale servizio rientra tra i livelli essenziali di assistenza, a sensi e per gli effetti di cui ai DD.PP.CC.MM. 14.2.2001 e 29.11.2001, e di cui all'artt. 22, comma 4, della L. n. 328/2000;
  - l'Azienda ospita nella propria Residenza persone di ambo i sessi, in condizione di non autosufficienza (bassa, media ed alta intensità) parziale e totale fisica e psichica;
  - i servizi erogati dalla Residenza sono quelli specificati nel "*REGOLAMENTO INTERNO PER IL FUNZIONAMENTO DELLA CASA RESIDENZA*" (di seguito per brevità indicato anche solo come "*Regolamento*" - da considerarsi parte integrante del presente contratto) - che gli è stato preventivamente spiegato, consegnato e di cui il Contraente dichiara di conoscerne il contenuto senza opporre alcuna eccezione;
  - l'ingresso nella Residenza è avvenuto con il libero consenso dell'Ospite e/o dell'amministratore di sostegno/tutore/curatore;
  - l'ASP, sulla base della valutazione degli organismi competenti, ha verificato al momento dell'ingresso che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste dalla normativa vigente, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ASL o al Comune di provenienza.

**Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue:**

#### **ART. 1 – Oggetto e durata**

L'ASP assegna all'Ospite sig./sig.ra \_\_\_\_\_ un posto letto e a garantisce le prestazioni previste dal proprio Regolamento (vitto, alloggio, assistenza, ecc.).

L'Ospite e/o tutore / curatore / amministratore di sostegno è a conoscenza del fatto che, in qualsiasi momento, può essere trasferito/a in altra camera della Residenza avente analoghe caratteristiche, a seguito di improrogabili ed urgenti esigenze di servizio o sanitarie.

L'Ospite avrà la massima cura per la camera assegnatagli, per i locali, gli arredamenti e le attrezzature che gli vengono messe a disposizione, rispondendo degli eventuali danni provocati.

Il presente contratto avrà validità per tutto il periodo di permanenza dell'Ospite e che detto periodo si intenderà interrotto, solo in caso di decesso o di formale dimissione volontaria dell'Ospite.

#### **ART. 2 – Prestazioni e servizi**

La Residenza si impegna ad erogare tutti i servizi, le prestazioni e gli standard definiti nel proprio Regolamento interno di funzionamento, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti e, in particolare nell'ambito:

1. assistenza e tutela alla persona;
2. infermieristico
3. fisioterapico;
4. ricreativo, culturale e occupazionale;
5. medicina di base;
6. assistenza religiosa;
7. lavanderia e stireria;
8. ristorazione;
9. pulizie generali;

10. parrucchiera, podologo;
11. supporto psicologico per utenti e familiari

In relazione a quanto sopra richiamato e precisato, il responsabile della Residenza s'impegna:

1. ad informare l'Ospite e/o tutore / curatore / amministratore di sostegno in ordine alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie erogate in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa;
2. alla predisposizione e al costante aggiornamento di tutta la documentazione necessaria per la corretta gestione dell'intervento, in modo particolare relativamente al fascicolo clinico, al diario clinico, alla cartella socio-sanitaria individuale secondo le indicazioni regionali, ai protocolli per la tutela e protezione dell'Ospite e al PAI coinvolgendo l'Ospite ed i suoi familiari;
4. fornire le informazioni richieste da Enti e soggetti preposti agli accertamenti di Legge o ad altre verifiche sulla Residenza e sull'Azienda;
5. rilasciare all'Ospite e/o tutore / curatore / amministratore di sostegno, nei termini utili ad assicurare gli adempimenti di rito, le dichiarazioni fiscali e contabili previste dalle disposizioni di legge vigenti;

### **ART. 3 – Retta di ricovero**

L'Ospite e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno si obbliga al pagamento della retta di ricovero, pari ad € ..... ( \_\_\_\_\_ ) giornalieri. L'obbligazione economica di cui al presente Contratto viene assunta in via solidale dal Terzo che sottoscrive il presente contratto per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni, senza beneficio di prima escussione dell'Ospite, impegnandosi a comunicare l'eventuale modifica dei propri dati.

L'Ospite e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno si obbliga a far fronte con proprie risorse ad eventuali spese personali dell'Ospite.

L'Ospite e/o il Terzo e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno prende atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'ASP si riserva la facoltà di modificare la retta sulla base dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, ai sensi del successivo art. 8 all'Ospite e/o al Terzo e/o al tutore/curatore/amministratore di sostegno per iscritto almeno 10 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 7.

Le eventuali assenze temporanee sono disciplinate dall'art. 5 del Regolamento.

Gli importi dovuti verranno mensilmente fatturati all'inizio del mese successivo a quello delle prestazioni rese, con addebito di commissioni bancarie e costi di spedizione.

Tutte le fatture inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dall'Ospite e/o tutore / curatore / amministratore di sostegno e/o terzo.

Il calcolo della retta decorre da:

- giorno programmato ed effettivo dell'ingresso: \_\_\_\_\_;
- giorno programmato dell'ingresso: \_\_\_\_\_, anche se l'effettivo ingresso è previsto per il giorno \_\_\_\_\_ per motivi personali (in questo caso il dovuto sarà il 100% della retta – art. 4 del Regolamento);

- giorno programmato dell'ingresso: \_\_\_\_\_, anche se l'effettivo ingresso è previsto per il giorno \_\_\_\_\_ per motivi di forza maggiore (ad es. ricovero ospedaliero; in quel caso, il dovuto sarà il 45% della retta – art. 4 del Regolamento).

Le fatture saranno intestate all'Ospite. Eventuali richieste di cambio intestazione della fattura produrranno effetto solo dalla data di richiesta in poi, e non varranno in alcun caso per il passato.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre la scadenza indicata sulla fattura.

I dati per poter effettuare il pagamento verranno riepilogati in calce alle fatture.

L'Ospite e/o tutore / curatore / amministratore di sostegno accetta le prestazioni convenzionalmente rese dal servizio e si impegna a versare la somma indicata in fattura, entro la scadenza indicata nella medesima.

**La richiesta, da parte dell'Ospite e/o del Terzo e/o del tutore/curatore/amministratore di sostegno, di contribuzione alla retta da parte del Comune di residenza non interrompe di per sé l'obbligo di pagamento della medesima ad importo intero.**

**Soltanto in caso di accettazione da parte del Comune, l'Azienda provvederà, dalla medesima data, alla fatturazione secondo l'importo stabilito dal Comune stesso, modificando la retta a carico dell'Ospite e/o del Terzo e/o del tutore/curatore/amministratore di sostegno.**

La fattura verrà inviata al seguente indirizzo:

Destinatario .....

Via/piazza .....

Città .....

E verrà pagata attraverso (scegliere opzione)

- Tramite bonifico bancario a favore del c/c con Iban IT 10 W 05387 66690 000003922313
- PagoPa
- Tramite addebito in conto corrente (cosiddetto SDD)

L'Ospite che non paga entro il termine indicato in fattura sarà considerato *"inadempiente"* e sarà tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento (nella misura prevista dalla legge) e le eventuali spese legali sostenute per il recupero del credito.

In caso di insorgenza di morosità, l'Azienda, tempestivamente, invierà all'Ospite inadempiente e/o al tutore/curatore/amministratore di sostegno (e al Terzo coobbligato solidale passivo) – e per conoscenza sia al Comune di residenza dell'ospite sia al Servizio Sociale competente - un sollecito di pagamento (comprensivo di capitale, interessi di ritardato pagamento e spese legali) avente valore di costituzione in mora.

Nel sollecito di pagamento, l'Azienda inviterà, altresì, l'Ospite e/ o il Terzo e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno (e al Terzo coobbligato solidale passivo) a sottoscrivere un apposito piano di rientro del debito.

In caso di prosecuzione della condizione di morosità, verranno informati i Servizi Sociali territorialmente competenti per le procedure conseguenti; l'Azienda agirà presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

L'Azienda si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente.

L'Azienda certifica annualmente la quota della retta relativa a spese di assistenza medica generica e specifica fiscalmente rilevanti.



La certificazione sarà intestata all'intestatario della fattura.

#### **ART. 4 – Deposito cauzionale.**

L'Ospite e/o il Terzo e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno, ad esclusione degli anziani che hanno una quota della retta a carico di Enti Pubblici, si impegna al pagamento della somma pari a una mensilità (31 gg) a titolo di deposito cauzionale infruttifero, secondo le tariffe vigenti al momento del ricovero in struttura, quale garanzia per i futuri pagamenti; tale somma sarà restituita alla fine del periodo contrattuale, salvo deduzioni, conformemente al Regolamento.

Il versamento è da effettuarsi con le modalità illustrate in sede di colloquio pre-ingresso, riepilogate nel foglio consegnato dal coordinatore/responsabile del servizio, allegato al presente contratto.

#### **ART. 5 – Oggetti e documenti personali**

Unitamente alla firma del presente contratto, vengono consegnati all'ASP i seguenti documenti in fotocopia:

- carta di identità in corso di validità;
  - codice fiscale e/o tessera sanitaria magnetica e/o cartacea;
  - verbali di invalidità civile (in caso di accertamento già eseguito) o copia delle relative domande;
  - tessere di esenzione;
  - esiti visite, esami ematici e strumentali recenti, dimissioni ospedaliere, referti di visite specialistiche, esiti di esami...;
  - documenti dell'AUSL per il rilascio di eventuali ausili (carrozzelle, deambulatori, ...);
- che verranno restituiti all'Ospite o agli aventi diritto al momento della risoluzione del contratto.

L'Azienda si ritiene esonerata da responsabilità in ordine allo smarrimento di oggetti di valore o denaro dell'Ospite (se non per quelli regolarmente consegnati), così come previsto dall'art. 12 del vigente Regolamento.

#### **ART. 6 – Obblighi ed impegni del contraente**

L'Ospite e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno dichiara di:

1. rispettare le disposizioni, indicazioni e norme regolamentari emanate dal Responsabile della Residenza;
2. essere stato/a adeguatamente informato/a, aver preso visione e voler uniformarsi ai contenuti del Regolamento;
3. impegnarsi a:
  - mettere a disposizione della Residenza quanto è necessario per il cambio di capi di abbigliamento, nelle quantità e tipologie elencate nell'apposito modulo
  - reintegrare il corredo in dotazione, a seguito della comune usura derivante dall'uso.

#### **ART 6 BIS- Dichiarazione di invalidità**

L'Ospite e/o il terzo/il tutore/curatore/amministratore di sostegno dichiara di essere/di non essere, oppure, il/la Sig./Sig.ra            è/non è    riconosciuto/a:

- o portatore di handicap ai sensi dell'art. 3 della L. 104/92 (coloro che presentano una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione) da una Commissione medica istituita ai sensi dell'art. 4 della L. n. 104 del 05/021992;

- invalido da altre Commissioni mediche pubbliche incaricate per il riconoscimento dell'invalidità civile e/o di guerra, come da documento che in copia consegno all'ASP.

#### **ART. 7 – Recesso, risoluzione del contratto**

L'Ospite e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno ha la facoltà di recedere dal presente Contratto – previo accordo con il servizio sociale che ha in carico il caso – dandone tempestiva informazione alla direzione del servizio, oltre che comunicazione scritta, la quale dovrà essere consegnata direttamente o a mezzo PEC o a mezzo raccomandata A/R alla direzione del servizio e all'assistente sociale del Comune di riferimento.

Il recesso avrà efficacia decorsi 15 giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione come previsto dall' art. 9 del Regolamento.

Entro il medesimo termine l'Ospite dovrà lasciare la casa residenza. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso e quindi di uscita anticipata, ASP fatturerà comunque 15 giorni, anche se non usufruiti.

La dimissione dal servizio potrà inoltre avvenire per ricovero dell'Ospite presso altre strutture residenziali o per sopravvenuta mancanza dei requisiti di ammissione sulla base di una valutazione dell'assistente sociale di riferimento e/o degli organismi competenti.

Gli impegni del presente contratto restano in vigore fino all'effettiva dimissione, ovvero, successivamente all'effettiva dimissione fino all'espletamento di tutte le obbligazioni con particolare riguardo a quelle economiche.

L'Azienda, unitamente all'assistente sociale di riferimento e/o agli organi competenti, ha la facoltà di risolvere il contratto e dimettere l'Ospite per i seguenti motivi:

- aggravamento delle condizioni dell'Ospite tale da rendere insufficienti le prestazioni erogate dalla Residenza;
- miglioramento delle condizioni dell'ospite, o del suo contesto sociale, tale da richiedere interventi meno protettivi;
- commissione di illeciti gravi/reati da parte dall'Ospite quali violenze non derivanti da problematiche psicopatologiche (ad esempio furto, danneggiamento, spaccio di stupefacenti, ecc.);
- insolvenza della parte che si è obbligata al pagamento.

Le dimissioni dell'Ospite, anche se dovute a risoluzione o recesso, dovranno di norma avvenire in forma assistita dal Comune e dall'ASL.

#### **ART. 8 – Modifiche contrattuali**

Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

#### **ART. 9 – Esecuzione – registrazione del Contratto**

La registrazione del presente contratto avverrà solo in caso d'uso ed il relativo importo sarà a carico della parte che con il proprio inadempimento lo avrà reso necessario.

#### **ART. 10 – Foro competente**

Il presente Contratto sarà regolato ed interpretato in conformità alla legge italiana.

Le eventuali controversie derivanti dal Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione, saranno devolute alla competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria del Foro di Modena.

#### **ART. 11 – Norma finale**

La Residenza non può adottare misure coercitive e limitanti la libertà personale dell'Ospite; pertanto, l'allontanamento spontaneo, cadute, comportamenti lesivi volontari od involontari nei propri confronti e nei confronti di altri ospiti, del personale o di visitatori occasionali, l'improprio uso di attrezzature ed impianti, comportano responsabilità dell'Azienda solo se risultanti da un fatto o un'omissione della stessa; contrariamente l'Ospite ne risponderà personalmente.

È esclusa la normale usura dovuta ad un uso regolare di quanto messo a disposizione dell'Ospite.

Solo in casi eccezionali e dietro formale prescrizione medica - sottoscritta per accettazione dall'Ospite e/o dal tutore/curatore/amministratore di sostegno - l'Ospite potrà essere contenuto.

L'Ospite e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno dichiara di conoscere, accettare, rispettare e far rispettare il Regolamento attualmente vigente, che gli è stato puntualmente illustrato, consegnato e sottoscritto per accettazione, contestualmente alla firma del presente contratto, di cui forma parte integrante e sostanziale dello stesso.

Tutto quanto non è disciplinato dal presente contratto sarà regolato dalla normativa nazionale e regionale in materia di assistenza sociosanitaria per anziani e dal vigente Regolamento.

#### **ART. 12 – Miscellanee**

Ogni eventuale richiamo a leggi, regolamenti, disposizione si riferisce a quelli vigenti, restando in ogni caso espressamente convenuto tra le parti che, in caso di modifiche e/o aggiornamenti di quanto sopra, le parti dovranno uniformarsi automaticamente.

Eventuali inadempimenti e/o comportamenti difforni previsti dal presente contratto posti in essere dall'Ospite, anche se tollerati e/o non contestati dall'Azienda, non costituiranno deroghe al presente Contratto, né potranno essere interpretati come tacita accettazione agli stessi e/o rinuncia dell'Azienda a chiederne l'adempimento e/o a far valere i propri diritti in un successivo momento.

Gli Allegati al presente contratto costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso, avendo natura convenzionale.

#### Persone di riferimento da contattare in caso di necessità:

- 1) Nome e cognome ..... Grado di parentela .....  
Tel.....indirizzo.....
- 2) Nome e cognome ..... Grado di parentela .....  
Tel.....indirizzo.....
- 3) Nome e cognome ..... Grado di parentela .....  
Tel.....indirizzo.....
- 4) Nome e cognome ..... Grado di parentela .....  
Tel.....indirizzo.....
- 5) Nome e cognome ..... Grado di parentela .....  
Tel.....indirizzo.....

**FIRME**

La sottoscrizione del presente contratto va apposta:

- a margine di ciascun foglio, sia del testo sia degli allegati;
- in calce al testo;
- nuovamente in calce, dopo l'approvazione specifica ed espressa delle condizioni generali di contratto, se presenti, a norma dell'articolo 1341 Cod. Civ.

Si allega:

- Regolamento Interno per il funzionamento della Casa Residenza;
- Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/16 e del codice della privacy D.Lgs 196/03 ss.mm.ii

Letto, approvato e sottoscritto in duplice originale

L'Ospite \_\_\_\_\_

Il tutore/curatore/AdS in nome e per conto dell'Ospite \_\_\_\_\_

Il terzo \_\_\_\_\_

ASP \_\_\_\_\_

*N.B. La firma del Contraente che non sa o non può firmare è raccolta dalla Direzione dell'Azienda, o suo delegato, previo accertamento dell'identità del dichiarante. La Direzione, o suo delegato, attesta che la volontà di firmare è stata a lui resa dall'interessato in presenza di un impedimento a sottoscrivere.*

Il sottoscritto ..... qualifica.....  
nella mia qualità di incaricato dalla Direzione dell'Azienda

**ATTESTO CHE:**

l'Ospite identificato in base a .....

essendo nella condizione di non sapere o non poter firmare per una situazione di impedimento temporaneo o per ragioni connesse al proprio stato di salute, ha manifestato la propria chiara volontà di sottoscrivere il contratto di ospitalità nella *Residenza* di Castelfranco Emilia (MO).

Si dà atto che alla manifestazione della suddetta volontà presenziano, quali testimoni i sigg.

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

che sottoscrivono.

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

Castelfranco Emilia, \_\_\_\_\_

IL FUNZIONARIO ADDETTO

\_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del Codice Civile, si approvano specificatamente le clausole del presente contratto, di cui agli articoli:

1 - Oggetto e durata; 3 - Retta di ricovero; 4 - Deposito cauzionale; 5 – Oggetti e documenti personali; 6 - Obblighi ed impegni del contraente; 7 – Recesso, risoluzione del contratto; 8 – Modifiche contrattuali; 10- Foro esclusivo; 11 - Norma finale; 12 - Miscellanee

Letto, approvato e sottoscritto.

L'Ospite \_\_\_\_\_

Il Tutore/Curatore/AdS in nome e per conto dell'Ospite \_\_\_\_\_

Il Terzo \_\_\_\_\_

ASP \_\_\_\_\_

### **Allegato C – Funzionigramma sintetico Casa Residenza per Anziani**

ASP rispetta gli standard di assistenza definiti dalla normativa regionale sull'accREDITamento 514/2009. Il parametro assistenziale del personale OSS è definito annualmente e/o semestralmente sulla base della classificazione degli ospiti e dei bisogni socio sanitari degli stessi.

Il funzionigramma qui esplicitato contempla tutte le figure professionali che operano nel servizio residenziale CRA.

PERSONALE	FUNZIONI
<b>Coordinatore Responsabile</b>	Il Coordinatore assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti dal punto di vista bio-psico-sociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche e della valutazione e controllo complessivo del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari. Concorre alla necessaria continuità del percorso assistenziale della persona definendo le modalità di integrazione e le interfacce interne al servizio/struttura con i servizi socio-sanitari e sociali del territorio.
<b>Responsabile attività assistenziali (RAA)</b>	L'attività di coordinamento comporta responsabilità dirette in ordine la gestione e l'organizzazione del servizio (personale, turni, approvvigionamenti, ecc.). Pianifica e sovrintende alle attività. Verifica e stimola i processi di qualità delle attività realizzate dal servizio. È il punto di riferimento per i familiari. Coordina i gruppi di lavoro del servizio (collettivi, equipe integrata).
<b>Responsabile Attività Sanitarie (RAS)</b>	E' la figura professionale che si occupa della programmazione delle attività sanitarie relative agli ospiti del Centro in collaborazione con la RAA. Segue, per gli aspetti sanitari, il percorso dell'ospite dall'ingresso alla dimissione, partecipa alla definizione del PAI e tiene i rapporti con il MMG degli ospiti se necessario. Collabora alla redazione dei protocolli integrati e elabora in accordo con la RAA e gli operatori i protocolli più strettamente sanitari.
<b>Operatore socio sanitario (O.S.S.)</b>	E' la figura professionale che assicura l'assistenza di base all'interno del Centro, ha la responsabilità delle attività e dei risultati assistenziali diretti sull'utenza e della corretta applicazione di quanto previsto dai PAI. Opera secondo protocolli operativi e metodologie predefinite nel rispetto dei piani di lavoro. E' parte attiva degli incontri organizzativi, in particolare nell'elaborazione del piano delle attività e nella definizione, monitoraggio e verifica dei PAI. Interfaccia il proprio operato con le altre figure professionali, quali animatrice, infermiere e TDR, per garantire la realizzazione delle attività e degli interventi in modo integrato.
<b>Animatore</b>	L'animatore svolge svariate attività allo scopo di promuovere i processi di partecipazione e inserimento degli ospiti sia all'interno dei servizi sia all'esterno. Attraverso attività individuali e/o di gruppo si adopera per rafforzare l'identità personale e l'appartenenza alla comunità, stimola le capacità e gli interessi di ciascuno. Le attività svolte sono di tipo culturale, ricreativo, socializzazione, occupazionale, ecc. In collaborazione con la RAA e con gli operatori predispone il programma di animazione settimanale e ne realizza i contenuti, integrando e coinvolgendo gli OSS e anche i volontari singoli o associazioni. Partecipare ai collettivi e alla definizione, monitoraggio e verifica dei PAI.
<b>Infermiere</b>	E' la figura professionale che si occupa delle attività sanitarie relative agli ospiti del Centro. Segue, per gli aspetti sanitari, il percorso dell'ospite dall'ingresso alla dimissione. Realizza gli interventi quotidiani di preparazione e somministrazione della terapia e altri interventi sanitari eventualmente necessari o programmati come da protocollo condiviso interviene in caso di emergenza sanitaria detenendo se del caso i rapporti con 118 e PS.
<b>Fisioterapista</b>	Realizza attività di consulenza agli operatori per la valutazione della necessità di

	interventi di riattivazione e mantenimento nel caso in cui tale esigenza venga individuata in sede di definizione del PAI, e sia autorizzata dall'AUSL Distretto di Vignola. Condivide con la RAA la programmazione di interventi specifici necessari a garantire quanto previsto dai piani individuali di assistenza
<b>Psicologo</b>	Realizza incontri di consulenza e sostegno psicologico sia individuali che di gruppo per i familiari degli ospiti, realizza incontri e partecipa ad alcune attività con gli ospiti sia individualmente che in gruppo e partecipa periodicamente ai collettivi degli operatori.
<b>Medico struttura</b>	<b>di</b> Il medico specializzato in geriatria svolge nei confronti degli utenti attività preventiva, diagnostica e terapeutica.
<b>Addetto guardaroba</b>	<b>al</b> Ha la responsabilità del corretto funzionamento del servizio di guardaroba della CRA. Cura il carico e lo scarico di quanto fornito dal servizio di lavanolo della biancheria piana, delle divise del personale e della biancheria degli ospiti mantenendo costanti rapporti con la Ditta appaltatrice.
<b>Manutentore</b>	Si occupa delle manutenzioni ordinarie di arredi ed attrezzature e delle manutenzioni minute degli impianti idraulici ed elettrici. Svolge funzioni di facchinaggio e di autista



**CASA RESIDENZA – CENTRO DIURNO****MODULO APPREZZAMENTI/OSSERVAZIONI  
SUGGERIMENTI/RECLAMI**

Gentilissimo/a,

con questa scheda Lei ha l'opportunità di esprimere i suoi apprezzamenti e/o suggerimenti e/o osservazioni e/o reclami sul servizio offerto dalla Casa Residenza Anziani /Centro Diurno gestito da ASP Delia Repetto

Ogni segnalazione ci è gradita perché ci aiuta a migliorare la qualità dei nostri Servizi.

La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di riporla nell'apposita cassetta a fianco.

I reclami non debitamente compilati o in forma anonima, non saranno presi in considerazione. Grazie per la collaborazione

II / La sottoscritto/a (/Cognome, Nome) _____ Residente in Via _____ N. _____ A _____ Prov. _____ Cap _____ Tel. / cell. _____ E-mail _____ in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig. / della Sig.ra (Cognome, Nome ) _____  <p style="text-align: center;">DESCRIZIONE APPREZZAMENTO/ OSSERVAZIONE/SUGGERIMENTO/RECLAMO</p> _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
--

Ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016 autorizzo il trattamento dei miei dati personali di cui sopra, ai fini della gestione dell'osservazione/reclamo in oggetto, nei limiti e nel rispetto delle regole di cui al richiamato Regolamento Europeo.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## CONTATTI

### **Contatta La Direzione**

Tel.059/925880

e-mail: [direzione@aspedeliarepetto.it](mailto:direzione@aspedeliarepetto.it)

### **Contatta L'Ufficio Amministrativo**

Tel. 059/925880 - Fax 059/920401

e-mail:

- [info@aspedeliarepetto.it](mailto:info@aspedeliarepetto.it)
- [clienti@aspedeliarepetto.it](mailto:clienti@aspedeliarepetto.it)
- [amministrazione@aspedeliarepetto.it](mailto:amministrazione@aspedeliarepetto.it)

### **Contatta Il Coordinatore responsabile della Casa Residenza**

Tel. 059/925880

e-mail: [ribaldi.f@aspedeliarepetto.it](mailto:ribaldi.f@aspedeliarepetto.it)

### **Contatta Il Coordinatore degli infermieri**

Tel. 059/925880

e-mail: [coordinatoreinf@aspedeliarepetto.it](mailto:coordinatoreinf@aspedeliarepetto.it)

### **Contatta Il Responsabile di nucleo della Casa Residenza**

Tel. 059/925880

e-mail: [raa@aspedeliarepetto.it](mailto:raa@aspedeliarepetto.it)