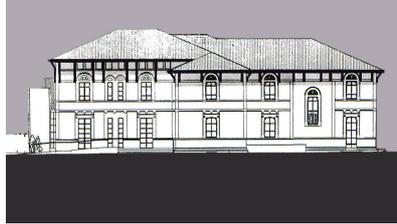


# CASA PROTETTA CAMILLA SPIGHI



Allegato "B" alla deliberazione  
C.C. n. 47 del 10.08.2006  
Il Segretario Comunale  
Infante dr. Giancarlo

## CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione di C.c. n. 47 del 10.08.2006

## INDICE

### 1. FINALITA' DELLA STRUTTURA

1.1. Mission

1.2. Vision

### 2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1. Struttura

2.2. Tipologia dei Servizi

- 2.3. Modalità di accesso :
- 2.3.1 Domanda
  - 2.3.2 Ingresso
  - 2.3.3 Presa in carico
  - 2.3.4 Dimissione: iter dimissione

### 3. SERVIZIO SOCIO SANITARIO ALBERGHIERO

- 3.1. Servizi e prestazioni :
- 3.1.1 Assistenziali
  - 3.1.2 Sanitarie
  - 3.1.3 Alberghiere e Servizi generali

3.2. Figure Professionali Presenti

### 4. REGOLE DI CONVIVENZA

4.1. Anziani

4.2. Parenti

4.3. Volontari/esterni

4.4 Responsabilità della Struttura

### 5. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

5.1. Ufficio reclami, bacheche

### 6. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

6.1. Sistemi di miglioramento della qualità

### 7. RETTA

7.1. Composizione della retta

7.2. Modalità di pagamento

## **1. FINALITA' DELLA STRUTTURA**

-----

### **1.1. MISSION**

La Casa Protetta "C.Spighi" di S.Piero in Bagno e' una Struttura socio-sanitaria a carattere residenziale , rivolta prevalentemente ad anziani non autosufficienti in condizioni di disagio fisico, psichico e/o sociale e che abitano nel comprensorio dell'Azienda Sanitaria locale di Cesena.

Le prestazioni sono sociali e sanitarie, orientate al mantenimento e al perseguimento del benessere e della salute degli anziani.

La "mission" della Casa , ovvero la missione, la finalita' ultima e' quella di garantire ai suoi residenti, nel rispetto della individualita', della riservatezza e della dignita' della persona, una qualita' di vita il piu' possibile elevata.

### **2.2. VISION**

La Vision di una Casa Protetta e' il come si traduce la sua stessa mission.

La Vision della Casa Protetta "C.Spighi" e' :

- definire e aggiornare progetti di intervento personalizzati, attraverso una metodologia della integrazione socio-sanitaria assistenziale al fine di lavorare sempre di piu' per obiettivi e risultati;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona , cercando, laddove e' possibile di conservare, ripristinare e sviluppare le capacita' funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'anziano residente un'assistenza qualificata attraverso la formazione e l'aggiornamento continuo del personale dipendente;
- attivare la massima apertura con le risorse del territorio;
- diffondere una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'Ente;
- razionalizzare le spese al fine di coniugare le esigenze del servizio con i vincoli del bilancio.

## **2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

-----

### **21. LA STRUTTURA**

La Casa Protetta "C.Spighi" e' una Istituzione del Comune di Bagno di Romagna.

Si tratta di un Ente Pubblico con un proprio Consiglio di Amministrazione e un direttore.

E' convenzionata con l'Azienda USL di Cesena ed ha una capacita' ricettiva di n.32 posti letto.

E' ubicata a S.Piero in Bagno in via Nazario Sauro n. 25 – telefono : 0543-903324 (ufficio) 0543-903219 (reparto ospiti).

L'edificio e' di pregio architettonico, ristrutturato ed ampliato nel 1999, situato nel centro abitato e raggiungibile attraverso ampi marciapiedi e percorsi alberati. Comprende un giardino privato adiacente ad un'area di verde pubblico.

Gli spazi interni luminosi e dimensionati alle esigenze dell'utenza, sono facilmente fruibili, razionali, provvisti di dispositivi di sicurezza e fortemente caratterizzati dalla presenza di finiture di pregio con elementi decorativi. Tra queste caratterizzazioni si inserisce il grande salone del piano terra con decori pittorici e vedute di paesaggi del luogo, le ampie vetrate consentono una relazione visiva con le aree esterne.

La Casa Protetta e' dotata di una piccola cappella per il culto, dipinta con scene di carattere religioso. Le scelte stilistiche, architettoniche, cromatiche, gli arredi e la cura dei dettagli in genere , contribuiscono tutti a creare un ambiente particolarmente rassicurante, piacevole e familiare.

La Struttura e' articolata su piu' piani, raggiungibili con ascensore o scale.

Piano terra :

- soggiorno
- palestra attrezzata/sala polivalente
- sala pranzo
- cucina
- lavanderia/guardaroba
- spogliatoi del personale
- ufficio
- ambulatorio medico/infermieristico
- servizi igienici

Piano primo :

- camere ospiti con bagno interno
- bagno attrezzato
- stanza operatori
- locali di servizio

Piano secondo :

- camere ospiti con bagno interno
- cappella per il culto
- locali di servizio

Le camere da letto complessivamente sono 15 di cui n.3 ad un posto letto n.7a due posti letto e n. 5 a tre posti letto.

## 2.2. SERVIZI EROGATI

La Struttura e' articolata in un unico nucleo di Casa Protetta e quindi destinata prevalentemente a anziani in condizioni di non autosufficienza fisica ,psichica e cognitiva. Offre un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna , servizio alberghiero completo, assistenza sanitaria di base , comprensiva di prestazioni medico-generiche, infermieristiche, riabilitative; attivita' di mobilitazione, occupazionali e ricreativo culturali.

L' obiettivo e' quello di garantire servizi socio-assistenziali per tutte le attivita' quotidiane e assistenza sanitaria di base nell'ottica del mantenimento , e/o del recupero massimo possibile delle capacita' degli ospiti

In casi del tutto eccezionali e su richiesta dei servizi sociali del Comune possono essere confezionati pasti per utenti esterni.

## 2.3 MODALITA' DI ACCESSO

### 2.3.1-domanda:

La procedura di accesso alla Casa Protetta "C.Spighi" e' regolata dal Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Comune di residenza e dalla Unita' di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'Azienda Unita' Sanitaria Locale che applicano il regolamento per l'accesso alle Case Protette approvato dalla conferenza dei sindaci .

In sostanza una persona anziana o un suo parente/referente che abbia bisogno di accedere al Servizio della Casa Protetta, si rivolge all'Assistente Sociale del proprio comune di residenza.

Alla domanda segue la visita domiciliare della U.V.G. che effettua una valutazione multidimensionale. Ogni anziano viene classificato in una fascia di 4 previste, a seconda dei bisogni

sociali, assistenziali e sanitari che la U.V.G. gli ha riconosciuto. Ognuna di queste fasce e' in realta' una lista di attesa a se stante , in quanto i posti letto che si rendono liberi sono anche essi legati a queste fasce. Ogni lista di attesa e' unificata e valida su tutto il territorio dell' Azienda Unita' Sanitaria Locale fermo restando il rispetto della scelta che ogni familiare fa rispetto alle Strutture a lui gradite.

#### 2.3.2 – ingresso:

Una volta identificata la persona da ammettere, viene effettuato un primo colloquio con l'interessato e/o un suo parente/referente , viene illustrata l'organizzazione della Struttura, consegnata la presente carta dei servizi, l'elenco dei documenti necessari e la formula di pagamento. Unitamente ai familiari viene compilata la cartella personale del nuovo ospite , in cui vengono raccolte tutte le informazioni di carattere sociale e sanitario che lo riguardano . Viene concordata la data di ingresso. L'ingresso in Casa Protetta e' subordinato alla sottoscrizione da parte dei familiari di riferimento del nuovo ospite (o in alternativa Comune o altri Enti Pubblici) di un impegno al pagamento della retta di degenza (su apposito modulo predisposto dalla Struttura) nei limiti previsti dalla disciplina vigente.

#### 2.3.3 – presa in carico:

L'ospite al suo arrivo in Struttura ,viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti , da uno staff di norma formato da : I.P., personale socio-assistenziale, animatore . Vengono accompagnati subito nella camera , dove assieme all'addetto all'assistenza sistemerranno i vestiti e gli oggetti personali portati. Su tutto il vestiario personale dell'anziano deve essere stato apposto a cura dei famigliari il numero di riconoscimento indicato in precedenza dalla Struttura. Successivamente i parenti vengono invitati a presentarsi in infermeria al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria, mentre all'anziano vengono fatti vedere gli spazi della Casa e si iniziano le presentazioni degli operatori e degli altri residenti.

L'atto della presa in carico avviene con l'ingresso della persona anziana in Struttura, significa che da quel momento in avanti, per tutta la durata della permanenza presso la Casa, la responsabilita' dell'anziano e' dell'Ente, sia da un punto di vista della salute psicofisica che da un punto di vista relazionale ed anagrafico. La persona prende residenza presso la Casa e la Struttura risponde a tutti i suoi bisogni primari e secondari.

Viene subito fatta una pianificazione individualizzata cogliendo gli elementi significativi delle abitudini di vita e della loro possibile risposta in ambito di vita collettiva. Questo avviene anche e per mezzo della collaborazione dei familiari che sono le figure che, soprattutto all'inizio, sanno riscontrare se l' inserimento sta procedendo tranquillamente o se vi sono delle difficolta'.

Assieme si progetta come meglio intervenire , ed una volta conosciuta meglio la persona , si prospettano gli obiettivi individuali da raggiungere.

#### 2.3.4. - Dimissione :

La dimissione di un ospite dalla Struttura puo' avvenire o per ragioni naturali o per motivi personali o familiari o dell'Ente.

La famiglia e' ovviamente libera di riportare il proprio congiunto al domicilio. l' Ente chiede di formalizzare la richiesta per iscritto almeno 4 giorni prima della data prescelta per il rientro al domicilio , per dar modo alla Struttura di organizzarsi ed avvisare il SAA del cambiamento che si sta effettuando.

La famiglia puo' altresì chiedere di dimettere l'anziano dalla Casa per effettuare una mobilita' verso un'altra Struttura residenziale. Perche' cio' sia possibile il parente/referente deve esprimere la sua richiesta per iscritto ed indirizzarla al SAA.

Potrebbero infine essere richieste le dimissioni dell'ospite da parte della Struttura stessa , qualora si verificano delle incompatibilita' oggettive fra l'Ente e l'anziano, sia per ragioni di mancato

pagamento della retta a carico del familiare che per non rispondenza agli obiettivi del progetto socio assistenziale sanitario fra la Casa e l'ospite.

In tal caso la richiesta e' per iscritto e inviata dall'Ente alla famiglia e/o al SAA.

### 3. SERVIZIO SOCIO-SANITARIO ALBERGHIERO

-----

Al fine di offrire la massima personalizzazione dell'assistenza al residente e mantenergli viva la propria autonomia la Casa offre servizi sociali, sanitari ed alberghieri integrati fra loro e svolti da figure professionali riconosciute e qualificate appositamente.

- 3.1 – SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI :**
- 3.1.1 Assistenziali
  - 3.1.2 Sanitarie
  - 3.1.3 Alberghiere e Servizi Generali

Le tipologie di servizio possono essere cosi' sintetizzate:

#### 3.1.1 ASSISTENZIALI :

- assistenza tutelare diurna e notturna fornita da personale dipendente in possesso delle qualifiche regionali richieste e regolarmente formato ed aggiornato. Comprende tutte le attivita' di assistenza all'anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relativa a : alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilitazione, riordino del letto e della stanza Comprende l'aiuto nel soddisfacimento dei bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo ecc.) che tipo psicologico(sicurezza, stima, affetto ecc.)
- animazione rivolta a tutti gli ospiti della Struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialita' e capacita' degli stessi . Espletata attraverso l'organizzazione di attivita' occupazionali e ricreativo –culturali quali: lettura di quotidiani in gruppo, attivita' manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attivita' ludiche di gruppo, uscite, terapia occupazionale, feste .E' effettuata attraverso un professionista con esperienza nel settore.
- assistenza spirituale e religiosa . Agli ospiti viene garantito il diritto di professare la propria fede religiosa . All'interno della Struttura e' presente una cappella per il culto della religione cattolica.
- Segretariato sociale . Il Servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in Struttura (cambio residenza, variazione del medico di base, ecc..) informazioni ed orientamento per espletare pratiche relative al proprio congiunto.
- Servizio parucchiera/barbiere. In relazione alle esigenze/richieste e condizioni di salute l'ospite puo' essere accompagnato nel negozio di un parucchiere locale a lui gradito, oppure puo' usufruire, a richiesta, del servizio internamente . L'utente paga direttamente il parucchiere per la prestazione resa. A partire dall'anno 2007 la prestazione sara' ricompresa nella retta. Il servizio verra' effettuato internamente alla Casa Protetta con un accesso mensile del parucchiere/a per il taglio dei capelli e/o messa in piega. Le ordinarie prestazioni di lavaggio dei capelli e pettinatura sono garantite e svolte dal personale socio-assistenziale.
- Servizio di podologo si effettua con le stesse modalita' e condizioni del servizio di parucchiera, fatta salva una frequenza bimestrale .
- Assistenza ad una "buona morte" effettuata, in accordo con i familiari dell'anziano residente, in collaborazione fra tutte le figure professionali e non che ruotano all'interno della Struttura

Protetta al fine di poter accogliere anche questo momento evitando ricorsi, nel limite del possibile , ai presidi ospedalieri.

### 3.1.2 SANITARIE

- Assistenza medica e specialistica . L'assistenza medica generale viene garantita attraverso la convenzione che l'Azienda USL effettua con i medici di medicina generale e viene garantita all'interno della Struttura. Consiste in visite mediche generali effettuate nella Struttura, secondo un diario di visite e controlli programmati. Prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in Struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio certificati. L' Assistenza medico specialistica viene espletata in Struttura attraverso accessi programmati , compatibilmente con le disponibilita' dell' AUSL , in particolare per le specialita' di fisiatria e psichiatria, o all'esterno della Struttura.
- Assistenza infermieristica diurna svolta da infermieri professionali a contratto , continuamente formati ed aggiornati . Comprende la somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione di altri trattamenti ed interventi ordinati dal medico, la sorveglianza nella somministrazione delle diete, la rilevazione delle condizioni generali dell'ospite, l'esecuzione di interventi d'urgenza nell'ambito delle proprie competenze.
- Assistenza riabilitativa . Effettuata con la presenza di una terapeuta della riabilitazione in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge che opera in base a precisi programmi di intervento e comprende la riabilitazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche, terapia occupazionale. L'attivita' viene effettuata in collaborazione ed integrazione con le altre figure professionali.
- Trasporto per visite mediche, prescritte dal medico di Struttura, effettuate attraverso i trasporti pubblici autorizzati .

### 3.1.3 ALBERGHIERE E SERVIZI GENERALI

- Servizio di ristorazione (Vitto). I pasti vengono preparati all'interno della Struttura da personale dipendente. E' prevista la possibilita' di acquistare pasti pronti presso ditte esterne specializzate ed autorizzate. Il menu' proposto tende a soddisfare sia i gusti che le necessita' dietetiche degli anziani ospiti, nel rispetto delle tradizioni locali. I pasti sono serviti in sala da pranzo e solo in casi particolari in stanza. Il menu' giornaliero e gli orari di distribuzione del vitto sono esposti in sala da pranzo.
- Servizio residenziale (Alloggio). Le camere da letto complessivamente sono n.15 di cui n.3 ad un posto letto n. 7 a due posti letto e n.5 a tre posti letto . Tutte sono munite di campanelli di chiamata e della predisposizione dell' attacco TV oltre che di servizio igienico annesso. Ogni ospite dispone di un armadio per i propri indumenti. Nell'assegnazione della stanza si terra' conto della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilita' fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica piu' rispondente ai bisogni. Possono essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata. Ogni anziano ha la possibilita' di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali devono essere concordate con la direzione in relazione allo spazio disponibile.
- Pulizia ambienti. La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze e' effettuata da personale dipendente nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione. Le pulizie straordinarie(vetri, finestre infissi ) vengono effettuate periodicamente con l'utilizzo di una ditta specializzata esterna che, eccezionalmente, puo' essere chiamata ad intervenire anche per l'effettuazione di pulizie ordinarie.

- Servizio di lavanderia/guardaroba. Il servizio e' interno alla Struttura. Comprende il lavaggio e stiratura degli abiti personali degli ospiti, il lavaggio e stiratura della biancheria alberghiera (lenzuoli, federe, traverse, asciugamani, tovagliato ecc.) , piccole riparazioni e aggiustamenti degli indumenti , tenuta e gestione del guardaroba .L'ospite all'ingresso deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi , come da indicazioni fornite dalla Struttura . Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni . La biancheria piana, gli asciugamani e tutto il necessario per la toelette (sapone, spazzolino, dentrificio ecc.) sono forniti dalla Struttura. Il familiare o chi per esso si impegna a sostituire ed integrare i capi di vestiario e le calzature usurate.
- Servizio di manutenzione. La verifica, il controllo, la manutenzione dell'edificio, degli impianti attrezzature, arredi e verde viene espletato dall'ufficio tecnico del Comune, con cui l'Istituzione e' convenzionata che lo effettua con personale proprio o a mezzo di ditte specializzate, oltre che attraverso soggetti incaricati direttamente dalla Struttura.
- Servizio amministrativo e di coordinamento . Si occupa di tutte le procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della Struttura. Si occupa del coordinamento ed integrazione delle varie professionalita'. Viene svolto in parte con personale interno ed in parte attraverso gli uffici del Comune di Bagno di Romagna con cui l'Istituzione ha stipulato apposita convenzione.
- Servizi vari. Il servizio telefonico e' garantito a mezzo di apparecchio a moneta. Il servizio radio-televisivo e' offerto dalla Struttura con apparecchi installati nei locali comuni. Quasi tutte le camere sono predisposte per l'installazione di un televisore, qualora l'utente lo desidera puo' tenere radio e televisione di sua proprieta' in camera , purché di piccole dimensioni e con il marchio CE , compatibilmente con il consenso degli altri ospiti della stanza. Nell'uso dei suddetti apparecchi gli ospiti devono osservare le regole della cortesia evitando che il tono dell'apparecchio arrechi disturbo agli altri conviventi .
- Trasporti privati . Per esigenze personali della famiglia , la Casa aiuta nell'organizzazione degli spostamenti, che rimangono a carico della famiglia. Nell'attivita' di animazione possono essere decise uscite in luoghi particolari, avvalendosi anche dei mezzi di trasporto di associazioni di volontariato locali.

### 3.2 – FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

\* Coordinatore/Responsabile : e' il responsabile del servizio e della gestione interna. Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (addetti all'assistenza di base, infermieri, terapisti, animatore) ed e' il garante della integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualita' di vita dell'anziano residente. E' il referente per i familiari degli utenti per tutte le informazioni di carattere amministrativo-burocratico e relative all'organizzazione e gestione del reparto. Provvede alla compilazione dei turni di lavoro del personale nel rispetto della specifica disciplina, accorda permessi, ferie, ecc., avendo cura di assicurare il regolare funzionamento dei servizi.

\* Addetti all'assistenza tutelare (adb, ota,oss) : sono gli operatori che erogano direttamente l'assistenza agli utenti .

\* Animatore : e' l'operatore che, in accordo con gli addetti all'assistenza di base e con altro personale assistenziale, organizza attivita' occupazionali e di animazione finalizzata alla socializzazione ma, soprattutto, al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive degli utenti.

\* Medico di Struttura : il medico e' responsabile dell'assistenza sanitaria degli ospiti della Casa Protetta. E' un medico di medicina generale in rapporto convenzionale con l' AUSL.

\*Infermieri Professionali : l' I.P. lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base garantendo una assistenza globale socio-sanitaria.

\*Terapista della Riabilitazione : e' la figura che, in accordo con il medico fisiatra e con il medico della Struttura, definisce il programma delle attivita' di riabilitazione psico-motoria individuale e per gruppi di ospiti.

. \*Cuochi : sono addetti alla preparazione dei pasti e alle diete personalizzate nella cucina interna della Struttura in possesso di specifica qualificazione.

\*Addetti alle pulizie : si occupano della pulizia ed igiene degli ambienti e suppellettili

\*Addetta alla lavanderia/guardaroba : cura nella lavanderia interna il lavaggio e stiratura della biancheria , degli indumenti personali degli utenti e tenuta del guardaroba.

\*Addetto all'attivita' amministrativa : si occupa dell' attivita' amministrativa-contabile.

\*Operatori del servizio civile , Volontari , Tirocinanti : fungono da supporto agli operatori assistenziali in particolare nelle attivita' di segretariato , socializzazione e accompagnamento degli ospiti all'esterno.

Gli orari e il numero delle figure stabilmente presenti in Struttura sono affissi alla bacheca del piano terra (in prossimita' degli spogliatoi del personale).

Gli orari del personale sanitario sono riportati anche nell'allegato A alla presente carta. Allegato che verra' aggiornato direttamente dal coord/responsabile del servizio in caso di variazioni.

#### **4.- REGOLE DI CONVIVENZA**

-----

La Casa Protetta "Camilla Spighi" opera per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i famigliari, con gli amici, i parenti e con il tessuto sociale, favorendo dentro e fuori dalla struttura rapporti occasionali, momenti di incontro e socializzazione. A tal fine, riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, favorisce e collabora con gruppi, associazioni di volontariato o cittadini singoli che prestano le loro attivita' all'interno della struttura o per singoli ospiti. I volontari operano nella Casa secondo le direttive e previa autorizzazione del coordinatore/responsabile al fine di armonizzare la loro attivita' con le altre del servizio.

##### **4.1. ANZIANI**

La Casa Protetta Camilla Spighi opera per un corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti di dignita' e liberta' personali dell'ospite in tutte le loro forme; opera altresì perché l'anziano possa esercitare i propri diritti sociali, politici, economici e religiosi.

Gli ospiti hanno diritto alla riservatezza cioe' ad essere assistiti nel pieno rispetto della propria dignita' di individuo. I servizi sono garantiti nel rispetto della privacy. Il personale presente e operante nella Casa e' tenuto al segreto professionale e/o d'ufficio. L'ospite ha il diritto ad essere tutelato da ogni forma di abuso.

Tutti gli ospiti hanno diritto ad un uguale trattamento per il vitto. I pasti vengono forniti dalla cucina situata all'interno della casa stessa, fatto salvo quanto previsto al primo a linea del punto 3., 3.1.3, secondo il proprio menù o, a seconda di indicazioni dietetiche indicate dai medici di struttura o dai medici specialistici. Particolare attenzione alla dieta viene effettuata per le persone affette da patologie che comportano un regime dietetico particolare. Il vitto e' consumato generalmente nell' apposita sala da pranzo e negli orari fissati.

L'ospite, nei limiti stabiliti dalle prescrizioni mediche, gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura nel rispetto della quiete dei residenti e dandone comunicazione al personale di servizio.

Può ricevere visite in ogni ora del giorno salvaguardando il riposo degli altri, la loro privacy e rispettando lo svolgimento di attività lavorative delicate quali la distribuzione del vitto e la sanificazione degli ambienti.

Può effettuare uscite esterne con accompagnatori o parenti, per giornate singole o continuative.

La direzione della Casa Protetta non assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli ospiti personalmente nelle proprie stanze.

I doveri degli ospiti sono quelli di rispettare le altre persone conviventi cercando di non creare situazioni di conflitto all'interno della struttura e di attenersi al pagamento della retta e degli eventuali servizi aggiuntivi.

Si richiede altresì l'astensione dalla richiesta di trattamenti privilegiati in quanto i bisogni dei singoli vengono accolti e tradotti nel Piano Assistenziale Individualizzato.

#### 4.2. PARENTI

I Familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata. L'orario di ingresso è libero; naturalmente i parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi medico sanitari ed anche durante l'igienizzazione dei locali stessi.

E' fatto divieto ai parenti ed ai visitatori di consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicinali o altro senza prima avere interpellato il personale addetto.

Al fine di mantenere all'anziano la solidarietà attiva dell'ambiente familiare di provenienza potrà essere richiesta e verrà favorita una collaborazione dei familiari, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo anziano e le disponibilità e possibilità della famiglia.

Tale collaborazione deve essere prestata nell'osservanza del programma socio-assistenziale e sanitario attuato dal gruppo di lavoro della Struttura su ogni singolo ospite. I familiari, se la Struttura lo ritiene necessario, possono partecipare alla elaborazione del P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato) presenziando alla riunione di équipe ed essere chiamati come parte attiva nell'espletamento delle azioni necessarie al raggiungimento di obiettivi specifici che l'équipe di lavoro prevede per ogni anziano.

Ai parenti è fatto divieto di accalcarsi e nella sala da pranzo durante la distribuzione del vitto. Il parente, se lo desidera, può affiancarsi al proprio congiunto durante il pasto per porgere l'aiuto necessario, rispettando comunque le indicazioni impartite dagli operatori. Al fine di evitare affollamento e confusione può essere presente non più di una persona affiancata all'anziano.

I pasti sono serviti in camera da letto, qualora vi siano impedimenti fisici o particolari prescrizioni mediche che riguardano l'anziano.

L'anziano e/o il suo familiare che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare esposto al Coordinatore/ Responsabile della Casa o al Direttore che, provvederanno a rispondere nelle forme dovute.

#### 4.3. VOLONTARI/ESTERNI

La Casa Protetta Camilla Spighi promuove il lavoro del volontariato sia esso libero o associato.

Diversi cittadini prestano parte del loro tempo libero svolgendo attività di volontariato presso la Casa. Con ognuno di essi, in base alle disponibilità di tempo ed alle loro specifiche competenze, vengono preparati dei progetti di intervento su iniziativa del coordinatore.

Anche i volontari possono essere chiamati a partecipare alla stesura del PAI o a part i esso.

Inoltre la Struttura favorisce l'ingresso di gruppi associati di volontari che propongano attività di animazione, ricreazione, intrattenimento ed animazione religiosa.

#### 4.4. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità della Casa Protetta Camilla Spighi , essendo l'ammissione volontaria.

La Casa non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

Per la salvaguardia della salute ed incolumità degli ospiti, solo su prescrizione medica e nel rispetto dell'apposito protocollo adottato in accordo e sotto il controllo dell'azienda USL, con contestuale informazione ai parenti, possono essere adottati idonei mezzi di contenzione.

Il personale occupato risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico del profilo professionale richiesto.

### 5. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

-----

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, siano essi interni o esterni, la Casa protetta Camilla Spighi , istituisce una serie di servizi a supporto:

- a. PUNTO DI ASCOLTO :
  - Segnalazioni
  - Suggestimenti
  - Reclami
  
- b. INFORMAZIONI :
  - Istituzione di una bacheca
  - Comunicazioni individuali scritte e/o verbali

a) Il punto di ascolto è ubicato presso l'ufficio del coordinatore/responsabile. L'utente o il parente o il volontario, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso il suddetto punto.

Segnalazioni e reclami, invece, vanno formulati esclusivamente per iscritto su carta semplice o utilizzando l'apposito modulo reperibile presso il punto d'ascolto.

Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile ed entro 30 giorni dalla data di ricevimento verrà fornita una risposta scritta.

b) Informazioni. Nella bacheca collocata al piano terra (in prossimità degli spogliatoi del personale) si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della Casa. Sempre nello stesso luogo, ma in altra bacheca, si possono trovare all'albo gli atti deliberativi e dirigenziali della Struttura.

Le informazioni di carattere personale verranno trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

## **6 - MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

---

### **6.1. SISTEMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

Sviluppare la cultura della qualità dei servizi è una delle finalità della Struttura.

La valutazione della propria organizzazione, l'analisi dei fattori critici per la qualità dei servizi, la definizione di obiettivi misurati attraverso precisi indicatori e relativi standard, sono le azioni di base per il raggiungimento del miglioramento della qualità.

L'impegno al miglioramento continuo, si fonda sulla verifica del raggiungimento degli obiettivi e la ridefinizione degli stessi.

## **7- RETTA**

---

### **7.1. COMPOSIZIONE DELLA RETTA**

Il costo complessivo per ogni anziano ospitato in un servizio convenzionato, è determinato da oneri di tipo sanitario e da quelli di tipo sociale ed alberghiero. I primi sono a carico del Fondo Sanitario Regionale ed erogati dall'Azienda U.S.L. di competenza e coprono parte delle spese di carattere sanitario, riabilitativo, specialistico ed infermieristico, nonché farmaceutico per i prodotti del prontuario ospedaliero. La copertura degli oneri a carico del FSR variano a seconda dei posti letto convenzionati e non e a seconda dei diversi livelli di non autosufficienza.

Gli oneri di tipo sociale ed alberghiero sono di competenza dell'Ente il quale li copre attraverso la determinazione delle rette a carico degli ospiti.

La retta di ricovero viene stabilita annualmente dal Consiglio Comunale del Comune di Bagno di Romagna, su proposta del Consiglio di Amministrazione della Casa Protetta in sede di predisposizione del proprio bilancio e successivamente comunicata direttamente agli utenti.

Gli importi della retta giornaliera dell'anno in corso e la relativa quota a carico dell'Azienda U.S.L. sono specificati nell'allegato modulo contraddistinto con la lettera "B"

La retta complessiva comprende:

- assistenza alberghiera comprensiva di : alloggio, vitto, lavanderia, pulizia ambienti
- assistenza tutelare diurna e notturna
- attività ricreativo culturali e di animazione
- servizio di parrucchiera e podologo a far data dal 01.01.2007
- assistenza sanitaria infermieristica e medica
- attività di riabilitazione
- presidi per l' incontinenza, materiale di medicazione e farmaci
- spese di amministrazione

La retta non comprende:

- indumenti ed effetti ad uso personale;
- spese extra (es. telefono...)
- trasporti
- ticket sanitari e farmaci non compresi nel prontuario medico ospedaliero
- Visite e consulenze specialistiche non convenzionale con l' Azienda USL;
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- Spese funebri

Tutte le prestazioni sono programmate per garantire servizi di comunità per un'utenza prevalentemente non autosufficiente, in base a Piani o Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI) e secondo le modalità e i parametri dettati dalle vigenti normative regionali e nazionali.

## 7.2. MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta a carico dell'ospite deve essere pagata entro la fine di ogni mese di riferimento. Nel caso in cui, l'utente non sia in grado di far fronte all'intera retta di ricovero, i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti, come previsto dal regolamento comunale per la realizzazione di interventi e prestazioni e servizi in campo sociale, devono integrare la parte mancante. Qualora non esistano familiari tenuti agli obblighi o anch'essi siano impossibilitati alla copertura della spesa, potranno rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di appartenenza e inoltrare domanda per l'integrazione della retta da parte del Comune.

La recidiva morosità del pagamento della retta, comporta per l'Ente l'apertura di un procedimento legale nei confronti dell'ospite e/o di coloro che fungono da referenti, al fine di recuperare tutti i compensi dovuti.

In caso di dimissioni o decesso dell'ospite, la retta viene corrisposta fino al giorno stesso dell'evento. Le eventuali prestazioni assistenziali svolte dai familiari o da persone da questi incaricate, anche durante i ricoveri ospedalieri, non danno luogo a nessun tipo di rimborso e di diminuzione dell'importo della retta. Altresì non saranno detratti dalla retta gli importi relativi a giornate di degenza in strutture ospedaliere o al domicilio di qualche parente.

L'ente informa gli ospiti ed i loro parenti/referenti sulla possibilità di richiedere l'attestazione relativa alla quota parte della retta imputabile a spese mediche e di assistenza specifica, deducibile dalla dichiarazione dei redditi annuale per gli utenti (Direttiva G.R. 477/99 "Criteri per l'individuazione dei costi per l'assistenza medica e per l'assistenza specifica nei servizi semiresidenziali per anziani e per disabili in possesso dell'autorizzazione al funzionamento prevista dalle norme regionali")