Azienda Servizi alla Persona del Forlivese
Via Piccinini n. 66 - 47016 Predappio (FC)
Tel. 0543 1900837 - Fax 0543 1900838
e-mail: info@aspforlivese.it
PEC: aspforlivese@nexinpec.it

COD: G 2

RG. 3.1

CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA PER ANZIANI "VILLA DEL PENSIONATO"

Approvata dal Consiglio di Amministrazione
dell'Azienda Servizi alla Persona del Forlivese
con Deliberazione n. 24 del 24/7/2014
Aggiornata in data 28/10/2014 con Deliberazione del CDA n. 30
Aggiornata in data 27/12/2015 con Deliberazione del CDA n. 27

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Indice

Presentazione
Scopi istituzionali dell'Azienda
La Casa Residenza per Anziani "VILLA DEL PENSIONATO"
La Struttura Architettonica e gli ambienti
La Mission - finalità della Casa Residenza
Le caratteristiche organizzative della Casa Residenza
Le figure professionali che operano nella Casa Residenza
I metodi di lavoro della Casa Residenza
L' Accoglienza dell'anziano e del famigliare attraverso un colloquio iniziale
La presa in carico - inserimento dell'anziano
Il P.A.I. - il progetto personalizzato dell'anziano
Il Piano assistenziale individualizzato dell'anziano
La Dimissione dell'anziano
Gli strumenti professionali utilizzati dalla Casa Residenza
La Cartella socio - sanitaria
Consegna socio - sanitaria
Il progetto personalizzato dell'anziano - P.A.I
Il Piano assistenziale individualizzato
Gli obbiettivi assistenziali e di Benessere
Gli obbiettivi di salvaguardia dei diritti della persona anziana
Gli interventi assistenziali e tutelari
Il Rispetto della privacy dell'anziano
Gli interventi assistenziali e tutelari
Attività di assistenza tutelare continuativa e di aiuto nelle azioni di vita quotidiana
Attività dell'alzata - igiene personale e cura quotidiana della persona
L' attività alimentare: la colazione - il pranzo - la cena
L' attività del riposo pomeridiano
L' attività del riposo notturno e l'assistenza notturna;
L' attività di pulizia quotidiana della stanza dell'anziano
L' attività di cura degli indumenti personali dell'anziano
L' attività di cura e pulizia degli ausili
L' attività di accompagnamento dell'anziano per visite specialistiche e/o per ricoveri ospedalieri.
L' attività infermieristica
L' attività di coordinamento sanitario interno
L' attività medico sanitaria
L' attività di fornitura farmaci e prodotti medicinali
Le attività occupazionali e di animazione
Le attività di Riabilitazione
Attività alberghiere e di supporto alla assistenza
Attività di ristorazione
Attività di pulizia e di sanificazione degli ambienti
Attività di guardaroba e di lavanderia del corredo personale
Attività di lavanderia e rifornimento della biancheria piana
Attività di barbiere/parrucchiere
Attività di podologia
Attività di Trasporto
Attività di segretariato
Attività di centralino

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Attività di manutenzione
Attività di presidio delle emergenze climatiche - ambientali
Attività di presidio delle emergenze organizzative
La frequentazione del Servizio da parte dei famigliari
Permessi di uscita personale
Il reclamo e le segnalazioni
La rilevazione del gradimento delle attività
La rilevazione – valutazione della Qualità
Regole di vita comunitaria
Accesso al servizio
Accesso tramite il servizio sociale territoriale ai posti Accreditati di Casa Residenza Anziani
Accesso diretto ai Posti a mercato di Casa Residenza per Anziani.
Costo del servizio
Casa Residenza per Anziani Posti Accreditati.
Casa Residenza per Anziani Posti a mercato
Modalità di pagamento della retta
Deposito Cauzionale
Riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza.
Dimissioni, assenze e diritto alla conservazione del posto
Permessi di uscita/libertà personale
Organismo di partecipazione e di rappresentanza
Tirocinanti volontari
Validità della Carta dei Servizi
Modalità di diffusione
Norma conclusiva
Gli standard di qualità

Allegati:

- Contatti
- Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali ex d. lgs. n. 196 del 30 giugno 2003
- Impegno al pagamento della retta
- Scheda – modulo per segnalazioni da inviare
- Delega all'inoltro di un reclamo o segnalazione a parenti, affini, conoscenti
- Delega all'inoltro di un reclamo o segnalazione ad organismi di tutela dei diritti degli utenti o ad associazioni di volontariato
- Questionario sul grado di soddisfazione dei servizi residenziali (customer satisfaction)

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Presentazione

Gentile cliente, Le presentiamo la Carta dei Servizi che Le permetterà di conoscere i servizi offerti e le modalità di erogazione della assistenza erogata dalla Casa Residenza Villa del Pensionato la cui qualificazione è perseguita anche attraverso i suggerimenti di utenti, familiari .

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

Scopi istituzionali dell'Azienda

L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi rivolti a anziani, adulti e disabili, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci di cui all'articolo 10.
L'ASP ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi indicati nella legge regionale n. 2 del 2003 ed in particolare:
a) rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;
b) adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.
L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona, a tal fine:
a) promuove la formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale;
b) favorisce l'apporto ed il coinvolgimento dei lavoratori anche nelle rappresentanze collettive.

La Casa Residenza per Anziani "VILLA DEL PENSIONATO"

La Casa di Riposo di Rocca San Casciano, è sorta de facto l'8 dicembre 1953, venne amministrata di fatto dall' ECA sino al 31 marzo 1978 ed iniziò a funzionare autonomamente il 1° aprile 1978 con la denomina zione
"Villa del Pensionato". L'Ente ha ottenuto il riconoscimento della originaria natura di Istituzione Pubblica di assistenza e beneficenza con provvedimento della Giunta Regionale n.247 del 3 marzo 2008. L'Ipab Casa di Riposo Villa del Pensionato aveva lo scopo statutario di offrire servizi residenziali e semi-residenziali rivolti a persone anziane in stato di parziale o totale non autosufficienza fisica o psichica e per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.

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

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

La struttura è situata in Rocca San Casciano, in Via San Francesco nr. 3

è raggiungibile:
in auto: percorrendo la SP56 e successivamente SS67;
in autobus: LINEA 127 da Forlì, fermata in Via Dante a 200 m. dalla residenza;
telefonicamente: al numero 0543/951272 fax 0543/956075

Le indicazioni sopra fornite sono suscettibili di variazioni legate alla percorribilità delle strade ed ad eventuali modifiche del servizio di trasporto pubblico: si invitano pertanto gli utenti a verificare la correttezza di tali informazioni.

La Struttura Architettonica e gli ambienti

La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti dispone complessivamente di 31 posti letto di cui 16 convenzionati/accreditati con l'Azienda USL ed il Comune di Forlì e 15 posti non convenzionati.

La Struttura è composta da due palazzine, la prima (ex convento francescano) è strutturata su due piani e la seconda è una palazzina di nuova costruzione, strutturata su due piani e collegata all'ex convento. Entrambe le palazzine sono dotate di ascensore.

- La struttura comprende i seguenti ambienti:
- Ingresso;
- Zona soggiorno, arredata con poltroncine e divanetti, con angolo tv e spazio lettura, utilizzata anche per attività ricreative e di intrattenimento;
- Sala da pranzo;
- Ambulatorio/Infermeria;
- Lavanderia e ripostigli;
- Spogliatoi per gli operatori;
- Ufficio;
- Bagni distinti ad uso del personale, degli ospiti e dei visitatori esterni;
- Camere per gli ospiti: per la maggior parte con bagno, possono essere a uno o due letti, con sponde o senza a seconda delle necessità; in ogni camera sono presenti armadio personale, comodino, poltroncina e tavolino.
- E' possibile e molto gradita la personalizzazione della camera con piccoli elementi di arredo ed ornamento (quadri, fotografie, ecc.) con l'unico vincolo del rispetto degli eventuali compagni di camera e delle esigenze assistenziali e sanitarie del personale.
- Tutte le camere sono predisposte per allacciamento TV.
- La struttura è stata progetta e realizzata adottando scelte di arredo che richiamassero il più possibile un ambiente di tipo domestico-familiare anziché un contesto ospedaliero.
- La struttura è inoltre dotata di giardino interno utilizzato nella buona stagione per le attività ricreative.

La Mission - finalità della Casa Residenza

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" eroga prestazioni sanitarie socio assistenziali integrate, realizzando la Mission specifica dei servizi residenziali, imperniata sul rispetto e la tutela dei diritti dell'anziano e sulla conoscenza dei bisogni individuali della persona, in funzione del mantenimento e recupero delle capacità fisiche e cognitive e del benessere gradimento delle attività di assistenza.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" opera all'interno della rete dei servizi socio- sanitari destinati alle persone anziane in condizione di non autosufficienza, per dare continuità all'azione assistenziale e al fine di favorire e valorizzare l'apporto delle risorse territoriali, del privato sociale e del volontariato, con cui si raccorda o che coinvolge nell'interesse della persona anziana.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" opera per soddisfare i bisogni, le aspettative, le richieste della persona anziana, garantendo la massima continuità possibile con lo stile di vita precedente, che coinvolge nelle attività di vita quotidiana stimolando le sue capacità ed il recupero delle sue motivazioni.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" opera in funzione del benessere degli anziani, sulla base di un progetto definito con l'Assistente sociale (Responsabile del Caso), garantendo la massima continuità possibile con obiettivi e progetti assistenziali attivati dai Servizi domiciliari e qualora le condizioni dell'anziano lo consentano, per consentire il rientro nel proprio contesto familiare e sociale.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" garantisce la continuità delle relazioni affettive dell'anziano con la famiglia coinvolgendo il famigliare nelle seguenti fasi di attività e di assistenza:

- nella fase di ingresso dell'anziano in cui il servizio realizza un colloquio che informa delle attività a cui il famigliare può aderire e delle attività erogate dal servizio;
- nella fase di inserimento dell'anziano in cui il servizio informa in merito al primo piano di assistenza;
- nella fase di elaborazione del P.AI in cui il servizio informa in merito agli obiettivi del progetto individuale dell'anziano;
- nella fase di verifica del P.AI in cui il servizio informa in merito ai risultati e alle eventuali variazioni del progetto individuale dell'anziano;

La Casa Residenza O.P. Spedale G. Zauli da Montepolo garantisce la continuità delle relazioni affettive dell'anziano con la famiglia prevedendo tale obiettivo tra gli obbiettivi del P.AI.

Le caratteristiche organizzative della Casa Residenza

Per rispondere all'esigenza di realizzare forme di assistenza e luoghi di vita personalizzati (la stanza e gli spazi comuni) della Casa Residenza "Villa del Pensionato" sono organizzati in Nuclei Residenziali che favoriscono vissuti di familiarità.

I Nuclei Residenziali realizzano, attraverso la presenza stabile degli operatori, la personalizzazione delle attività assistenziali - riabilitative e di socializzazione, tale procedura consente sia conoscere i bisogni dell'anziano sia di creare una relazione continuativa reciproca da cui l'anziano ricava sicurezza – agio – benessere.

I Nuclei Residenziali sono il contesto operativo in cui si realizzano :

- l'equipe interprofessionale in cui le figure professionali che operano nel nucleo realizzano e verificano il PAI (il progetto individuale dell'anziano) ed il Piano di assistenza;
- L'incontro organizzativo in cui le figure professionali che operano nel nucleo realizzano e verificano la pianificazione della assistenza;
- L'incontro di nucleo periodico con i famigliari, in cui i famigliari sono informati del funzionamento del nucleo e delle finalità e modalità con cui sono realizzate le attività di assistenza ed esprimono il loro parere sui risultati delle attività.

Le figure professionali che operano nella Casa Residenza

L'Attività di cura e di assistenza è garantita ed assicurata dalle seguenti figure professionali:

- Dal Coordinatore Responsabile che ha il compito di garantire il funzionamento della Casa Residenza ed è responsabile della gestione del servizio;
- Dall'Infermiere Responsabile della Attività Sanitaria che ha il compito di organizzare l'attività infermieristica:

- Dal R.A.A. (Responsabile Attività Assistenziali) che ha il compito di organizzare le attività di assistenza e quindi di elaborare il Piano di assistenza a seguito del colloquio con l'anziano ed il famigliare e successivamente il P.AI (il progetto dell'anziano) di cui informare l'anziano ed il famigliare;
- Dall'Operatore socio-sanitario (O.S.S.) che ha il compito di assicurare le attività di cura ed assistenza e che supporta l'anziano in tutte le attività di vita quotidiana (alzata, bagno, igiene, alimentazione, ecc.), esso è la figura portante del servizio in quanto garantisce l'assistenza tutelare diurna e notturna e opera per favorire il benessere e la partecipazione degli ospiti ad ogni attività (culturale, ricreativa, socializzante ecc.);
- Dal Medico di Medicina Generale che ha il compito di assicurare il percorso di diagnosi e cura dell'anziano;
- Dall'Infermiere che ha il compito di assicurare le attività di cura e di assistenza infermieristica e di assicurare, in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale , la realizzazione del piano terapeutico (somministrazione di farmaci, medicazioni, rilevazione pressoria, ecc.).
- Dall'Animatore che ha compito di assicurare le attività di animazione e socializzazione, con particolare attenzione agli interessi dell'anziano;
- Dal Terapista della Riabilitazione che ha compito di assicurare l'attività riabilitativa di cui l'anziano ha necessità, in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale e del Fisiatra.

Le figure professionali che sono a dipendenza diretta del Servizio, sono in possesso di qualifica e dispongono di consolidata esperienza professionale perseguita anche attraverso specifici momenti di formazione realizzati dalla Casa Residenza;

Le figure professionali, realizzano l'attività per contenuti d'intervento e con riferimento alle modalità di relazione, definite dal modello professionale, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- adattabilità e flessibilità organizzativa per rispondere in maniera adeguata alle esigenze dei singoli ospiti che sono in continuo divenire nel tempo;
- continuità d'azione al fine di garantire condizioni agevoli e stabili della vita dell'anziano all'interno del servizio, requisiti fondamentali per il benessere dell'ospite che trova risposta in questo modo all'intera gamma di bisogni.

I metodi di lavoro della Casa Residenza

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

- l' Accoglienza dell'anziano e del famigliare attraverso un colloquio iniziale;
- la Presa in carico - inserimento dell'anziano;
- il Piano di assistenza personalizzato dell'anziano;
- il P.A.I. - il progetto personalizzato dell'anziano;
- la Dimissione dell'anziano;

L' Accoglienza dell'anziano e del famigliare attraverso un colloquio iniziale

Il colloquio con l'anziano e con il famigliare ha la finalità di raccogliere gli elementi conoscitivi che riguardano le abitudini di vita famigliare o individuale dell'anziano, nonché le caratteristiche della relazione tra l' anziano ed il famigliare.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" assegna importanza alla costruzione del rapporto con l'anziano ed il famigliare in quanto, la trasparenza delle informazioni sulle attività offerte dal servizio e la condivisione delle informazioni sugli interventi che il servizio progetta di realizzare, determinano un rapporto di fiducia in grado di promuovere obbiettivi di alleanza terapeutica all'interno della quale il familiare contribuisce alla promozione e al raggiungimento del miglior livello possibile di benessere per l'anziano.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

La presa in carico/accoglienza dell'anziano è curata dal Responsabile di Nucleo (R.A.A) e da un Infermiere.
Al momento dell'ingresso tramite un colloquio con l'anziano e con il famigliare si forniscono informazioni che riguardano l'assistenza e i principali metodi di lavoro.

Durante il colloquio la Casa Residenza rivolge particolare attenzione alla conoscenza della vita dell'anziano, della sua storia e dei suoi bisogni, utilizzando anche le informazioni riportate nella scheda di valutazione compilata dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso, questo consente di garantire risposte adeguate e personalizzate ai suoi bisogni, alle sue aspettative e a quelle della sua famiglia.

La presa in carico - inserimento dell'anziano

Nella fase di ingresso, la Casa Residenza "Villa del Pensionato" si avvale, oltre che delle informazioni ricevute dall'Assistente Sociale anche delle informazioni raccolte durante il colloquio con l'anziano e con il famigliare.
Nel caso in cui si tratti di ingresso che consegue dimissioni protette, ovvero quando l'anziano rientra da un presidio ospedaliero, l'Infermiere responsabile dell'attività sanitaria, al fine di garantire la continuità assistenziale, si raccorda con il personale del reparto di provenienza per avere le informazioni in merito allo stato di salute dell'anziano ed al percorso terapeutico- farmacologico a cui dare continuità.

Il P.A.I. - il progetto personalizzato dell'anziano

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" avvalendosi del lavoro di equipe multi - professionale realizza il P.A.I. - il progetto individuale dell'anziano - che garantisce:

- l'analisi dei bisogni assistenziali, sanitari, riabilitativi e di relazione dell'anziano e identifica gli obiettivi adattati alle effettive esigenze della persona;
- la ricomposizione dei bisogno di ogni anziano, con l'obbiettivo di mantenere il miglior livello di benessere compatibilmente con le condizioni fisiche della persona ed il più aderente possibile alle sue capacità ed abitudini;
- La verifica sistematica dei risultati da parte dell'equipe multi - professionale composta dalle seguenti figure lavorative: Responsabile di Nucleo, Infermiere, Medico di Medicina Generale, Operatore Socio Sanitario (O.S.S.), Animatore, Fisioterapista;
- Il livello di coinvolgimento dei famigliari in funzione del benessere dell'anziano.

Il Piano assistenziale individualizzato dell'anziano

La Casa Residenza avvalendosi dell''equipe multi-professionale realizza il Piano Assistenziale Individualizzato definendo le attività di assistenza di cui l'anziano necessita, tale documento costituisce il riferimento per l'azione degli operatori socio sanitari ed è lo strumento attraverso cui gli operatori realizzano la personalizzazione della assistenza e favoriscono il benessere della persona.

Il Piano assistenziale individualizzato è la traduzione operativa degli obbiettivi identificati nella fase di ingresso o a seguito della elaborazione del P.A.I.

La Dimissione dell'anziano

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" realizza la dimissione dell'anziano avvalendosi di un progetto concordato con i servizi territoriali e o con la famiglia.

La Casa Residenza realizza la dimissione dell'anziano realizzando preliminarmente un progetto creato dall' equipe interdisciplinare al fine di documentare i risultati raggiunti e favorire la continuità dell'azione assistenziale da parte dei servizi della rete o della famiglia se l'anziano rientra a domicilio.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

I metodi di lavoro prevedono l'utilizzo di specifiche procedure che supportano l'appropriata realizzazione dei processi lavoro da parte dei ruoli professionali

Gli strumenti professionali utilizzati dalla Casa Residenza

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" attiva e personalizza gli interventi di assistenza, utilizzando strumenti professionali che favoriscono l'attività e i processi attivati dai ruoli professionali, i quali , sulla base della attività in corso possono disporre delle seguenti informazioni:

- di informazioni riguardanti i bisogni dell'anziano raccolte nella cartella socio sanitaria di cui informare il famigliare ;
- di informazioni riguardanti la necessità di variare l'attività assistenziale;
- di informazioni necessarie per realizzare il progetto assistenziale il Primo piano di assistenza ed il Piano di attività di assistenza individuale e le sue verifiche – regolazioni di cui informare il famigliare;
- di informazioni necessarie per realizzare il monitoraggio dei bisogni attraverso la consegna socio sanitaria integrata ;
- di informazioni necessarie per realizzare il progetto assistenziale il - P.AI e le sue verifiche – regolazioni di cui informare il famigliare.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" attiva e personalizza gli interventi di assistenza, utilizzando i seguenti strumenti professionali:

- la Cartella socio - sanitaria che comprende test e schede di valutazione delle autonomie e delle condizione di salute dell'anziano;
- la Consegna socio - sanitaria ;
- il P.A.I. - il progetto personalizzato dell'anziano;
- il Piano assistenziale individualizzato¸

La Cartella socio - sanitaria

La Cartella socio - sanitaria raccoglie tutti gli elementi che riguardano i bisogni di cura e assistenza dell'anziano, prevedendo l'utilizzo di test di valutazione delle condizioni sanitarie e di schede per la conoscenza dei bisogni .

Le informazioni raccolte attraverso la Cartella socio - sanitaria son condivise dalle diverse figure professionale al fine di predisporre il Primo Piano di assistenza, la progettazione del P.AI e sue verifiche e di aggiornare in merito a variazioni che riguardano lo stato di salute e l'autonomia dell'anziano.

Le informazioni raccolte attraverso la Cartella socio – sanitaria sono a disposizione e rese note ai famigliari che in tal modo sono informati sulle condizioni di salute dell'anziano.

L'adesione dei famigliari alle attività del servizio ed il loro coinvolgimento sono documentati nella Cartella socio sanitaria oltre che dal P.A.I.

Alla presa in carico segue un periodo di osservazione, che si avvale di schede di valutazione socio-sanitaria per verificare i risultati dell'accoglienza - inserimento dell'anziano e per conoscere le diverse manifestazione del bisogno dell'anziano in funzione della personalizzazione delle attività assistenziali.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Consegna socio - sanitaria

La Consegna socio - sanitaria è lo strumento che informa i ruoli che operano nel nucleo, quotidianamente e a fine turno, in merito alle condizioni e ai bisogni dell'anziano nonché delle variazioni che si rendono necessarie per personalizzare gli interventi .

La Consegna socio - sanitaria è lo strumento che informa i ruoli che operano nel nucleo, quotidianamente in merito a eventi significativi della vita dell'anziano con riferimento alla relazione con i famigliari o con le figure di riferimento parentali/amicali.

La Consegna socio - sanitaria è lo strumento che informa i ruoli che operano nel nucleo, in merito a variazioni organizzative che possono riguardare sia la erogazione della attività di assistenza sia la presenza degli operatori previste dalla pianificazione con riferimento ad eventuali sostituzioni urgenti.

Gli strumenti professionali prevedono l'utilizzo di specifiche procedure che supportano l'appropriato utilizzo degli strumenti da parte dei ruoli professionali.

Il progetto personalizzato dell'anziano - P.A.I

La Casa Residenza avvalendosi del lavoro dell'equipe interdisciplinare di nucleo che adotta metodi di lavoro multidisciplinare realizza il P.A.I - il progetto individuale dell'anziano con l'obbiettivo di mantenere il miglior livello di benessere compatibile con le condizioni fisiche della persona anziana ed il più aderente possibile alle sue capacità ed abitudini.

L'equipe interdisciplinare di nucleo è composta dalle seguenti figure lavorative : Responsabile di Nucleo, Infermiere, Medico di Medicina Generale, Operatore Socio Sanitario (O.S.S.), Animatore, Fisioterapista.

IL P.A.I. garantisce l'analisi dei bisogni sociali, sanitari, riabilitativi, assistenziali e di relazione dell'anziano e identifica gli obiettivi che vengono verificati in modo sistematico dall'equipe multi professionale ed adattati alle effettive esigenze della persona .

Il Piano assistenziale individualizzato

Il Piano assistenziale individualizzato definisce le attività assistenziali di cui l'anziano necessita ed è il riferimento per l'azione degli operatori socio sanitari .

Il Piano assistenziale individualizzato è la traduzione operativa degli obbiettivi del P.A.I. ed è lo strumento attraverso cui gli operatori realizzano la personalizzazione della assistenza e favoriscono il benessere della persona anziana

Gli obiettivi assistenziali e di Benessere

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" persegue il benessere - (la qualità), che considera lo scopo e il metro di misura di tutte le azioni di cura e di assistenza, operando secondo i seguenti principi:

- rispettando i diritti dell'anziano - cittadino portatore di diritti da tutelare e di scelte da rispettare;
- ritenendo "centrale" la conoscenza dei bisogni della persona;
- ricercando la massima personalizzazione degli interventi di assistenza e delle attività;
- adeguando la tipologia, i tempi e le modalità di assistenza ai bisogni ed alle richieste della persona;
- consentendo alla persona di esprimere la propria personalità in particolare nel permettere favorire e mantenere il legame con il nucleo familiare;
- considerando i famigliari riferimenti affettivi indispensabili per la qualità di vita e di relazione nonché una risorsa

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

fondamentale per il benessere della persona;
- curando la fase di accoglienza - inserimento, con interventi personalizzati che garantiscano la tempestiva erogazione dell'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e di animazione;
- chiedendo informazioni sul gradimento delle singole attività;
- attivando l'osservazione dei comportamenti per rilevare il gradimento delle singole attività qualora l'anziano non siano in grado di esprimerlo autonomamente;
- realizzando la parità di trattamento nelle prestazioni assistenziali;
- realizzando la l'imparzialità del comportamento da parte delle figure professionali che realizzano l'assistenza.

Gli obiettivi di salvaguardia dei diritti della persona anziana

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" assicura il rispetto dei seguenti diritti dell'anziano :
- di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, sociali e religiose;
- di essere assistito e curato con attenzione alla riservatezza ed alla privacy;
- di essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro e in caso di impossibilità dell'anziano di recepire tali informazioni devono essere rese al famigliare di riferimento;
- di ricevere un proprio spazio di cura – assistenza e riposo;
- di ricevere una assistenza sanitaria ed assistenziale commisurata alle proprie esigenze;
- di essere informato sulle possibilità di scelta relative all'offerta di qualsiasi attività;
- di mantenere un ambito privilegiato di relazione con la propria famiglia;
- di esprimere il voto, in occasione delle elezioni, garantiti dalla possibilità di farlo all'interno della struttura, nel rispetto del vincolo di segretezza;
- di fruire di servizi religiosi, nel rispetto delle credenze individuali garantiti dalla possibilità di farlo all'interno della struttura.*

*****All'interno delle strutture viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa tramite accordi con le Parrocchie di riferimento per la celebrazione della S. Messa.

Sono inoltre accolti anche rappresentanti di altre religioni nel rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni persona attraverso la diffusione della cultura sui diritti ed il valore delle diversità.

Gli interventi assistenziali e tutelari

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" garantisce un'appropriata assistenza socio-sanitaria realizzando le seguenti attività:
- di assistenza tutelare continuativa diurna e notturna e di aiuto nelle azioni di vita quotidiana (finalizzate al mantenimento delle autonomie personal: movimenti, mobilizzazioni, deambulazione, utilizzo di ausili ecc.);
- di assistenza infermieristica ;
- di assistenza medico – sanitaria;
- di fornitura farmaci e prodotti medicinali;
- di animazione;
- di riabilitazione;
- alberghiere;

Il Rispetto della privacy dell'anziano

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" gestisce tutti i dati che riguardano la persona nel rispetto della normativa sulla privacy.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

In particolare sono tenuti al rispetto della privacy degli anziani i ruoli professionali che realizzano le attività di assistenza.
Gli obbiettivi assistenziali di benessere e la tutela dei diritti della persona anziana prevedono l'utilizzo di protocolli assistenziali che identificano indicatori qualitativi e strumenti di controllo relativi alla appropriata realizzazione delle attività da parte dei ruoli professionali.

Gli interventi assistenziali e tutelari

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" garantisce un'appropriata assistenza socio-sanitaria realizzando le seguenti attività:

- di assistenza tutelare continuativa diurna e notturna e di aiuto nelle azioni di vita quotidiana (finalizzate al mantenimento delle autonomie personali: movimenti, mobilizzazioni, deambulazione, utilizzo di ausili ecc.);
- di assistenza infermieristica ;
- di assistenza medico – sanitaria;
- di fornitura farmaci e prodotti medicinali;
- di animazione;
- di riabilitazione;
- alberghiere;

Attività di assistenza tutelare continuativa e di aiuto nelle azioni di vita quotidiana

Le attività di assistenza tutelare e di aiuto nelle attività di vita quotidiana riguardano :

- L' alzata - l'igiene personale e la cura quotidiana della persona;
- L ' attività alimentare: la colazione - il pranzo - la cena;
- Il riposo pomeridiano ;
- Il riposo notturno e l'assistenza notturna;
- La pulizia quotidiana della stanza;
- La cura degli indumenti personali dell'anziano;
- La cura e pulizia degli ausili;
- L' accompagnamento dell'anziano per visite specialistiche e/o per ricoveri ospedalieri.

Ogni attività di assistenza tutelare continuativa e di aiuto all'anziano prevede un protocollo assistenziale che qualifica e personalizza gli interventi di assistenza.

Attività dell'alzata - igiene personale e cura quotidiana della persona

L'alzata risponde alla necessità di mantenere un ritmo di vita fisiologica in funzione del benessere dell'anziano.
L'alzata è realizzata nel rispetto delle esigenze e delle abitudini dell'anziano ed è finalizzata ad evitare la sindrome di allettamento.
L'alzata prende avvio, alle ore 7 nei giorni feriali (alle ore 6 nei festivi) e prosegue fino alle 8,45.
Per bisogni e condizioni individuali l'alzata può essere realizzata tra le 9.30 e le 11.30.
L'igiene personale e la cura della persona prevede l'attività di aiuto ed assistenza per gli anziani che ne hanno necessità è realizzata utilizzando prodotti per l'igiene e presidi di incontinenza idonei e di qualità.
L'igiene personale e la cura della persona prevede che la realizzazione del bagno con frequenza settimanale, che tiene conto dei bisogni e delle esigenze individuali e a tal fine nella fase di ingresso viene richiesta il beauty-case personale.

L' attività alimentare: la colazione - il pranzo - la cena

L'attività alimentare tiene conto delle autonomie e delle scelte personali degli anziani .

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

L'attività alimentare è realizzata dagli O.S.S. (operatori socio sanitari) che supportano o aiutano l'anziano , qualora non sia in grado di realizzare l'attività in autonomia o necessiti di realizzare l'attività nella propria stanza .
L'attività alimentare prevede la presenza dell'infermiere che provvede alla somministrazione personalizzata dei farmaci.

L' attività del riposo pomeridiano

Il riposo pomeridiano è assicurato dopo l'attività del pranzo e sulla base delle necessità individuali prevede :

- il riposo nella propria stanza;
- il riposo in poltrona;

L' attività del riposo notturno e l'assistenza notturna;

Il riposo notturno e l'assistenza notturna prevedono l'attivazione delle seguenti attività che si basano sui seguenti programmi di intervento individuali:

- l' idratazione;
- la gestione dei presidi per l'incontinenza come da piano di intervento individuale;
- la gestione delle posture o posizione a letto;

L' attività di pulizia quotidiana della stanza dell'anziano

La pulizia e la cura della stanza è garantita quotidianamente;
La pulizia e la cura della stanza prevede il ricambio delle lenzuola /biancheria del letto fornita dalla Casa Residenza a fronte del bisogno individuale e con frequenza settimanale.

L' attività di cura degli indumenti personali dell'anziano

La pulizia e la cura degli indumenti personali dell'anziano posizionati negli armadi o nelle cassettiere, è garantita quotidianamente ed è realizzata tenendo conto:

- dello stato di conservazione e della estetica degli indumenti che prevede anche la riparazione e di rammendo;
- degli aspetti igienici degli indumenti;
- dei gusti e delle esigenze personali;
- dello condizioni funzionali ed estetiche degli indumenti che prevede la loro sostituzione attraverso il coinvolgimento dei famigliari;
- del cambio di stagione.

L' attività di cura e pulizia degli ausili

La cura e pulizia degli ausili è garantita al bisogno e periodicamente, e riguarda:

- la carrozzina;
- il tripode;
- il deambulatore;

L' attività di accompagnamento dell'anziano per visite specialistiche e/o per ricoveri ospedalieri.

La necessità di accompagnamento dell'anziano per visite specialistiche e/o per ricoveri ospedalieri, presso i presidi sanitari o per gli invii in Pronto Soccorso, sono prescritte dal Medico di Medicina Generale.
L'assolvimento della necessità dell' anziano di essere accompagnato presso i presidi sanitari richiede un alto livello di collaborazione con i familiari, i quali , in caso di ricovero sono tenuti ad accompagnare l'anziano .

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Nel caso in cui l'anziano non abbia famigliari la necessità di essere accompagnato presso i presidi sanitari viene assolta e assicurata dalla Casa Residenza che fine utilizza il proprio pulmino con autista.
In caso di ricovero e o di dimissione ospedaliere, la Casa Residenza garantisce il presidio delle informazioni relative allo stato di salute dell'anziano.
Gli invii al Pronto Soccorso prevedono il ricorso al 118 ed la contestuale - tempestiva informazione ai familiari .
Gli invii al Pronto Soccorso dell'anziano privo di famigliari di riferimento a cui rivolgersi, prevedono il ricorso diretto al 118 da parte della Casa Residenza .

L' attività infermieristica

L'attività di assistenza infermieristica è realizzata da Infermieri che operano in raccordo con il Medico di Medicina Generale e in integrazione con gli operatori socio sanitari.
L'infermiere, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, è responsabile della corretta somministrazione delle terapie e della segnalazione al Medico e dell'equipe in merito a variazioni dello stato di salute degli utenti. La presenza dell'Infermiere viene garantita nella fascia oraria: 7:30- 19:30.
L'infermiere, nell'espletamento delle proprie attività si avvale delle Procedure – Protocolli Operativi e Linee Guida - infermieristiche - e di Protocolli sulla base delle indicazioni del coordinamento sanitario interno.

L' attività di coordinamento sanitario interno

Il coordinamento sanitario, in conformità a quanto previsto dalla delibera 1378/99, promuove il percorso di integrazione tra le professionalità in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio ed è garantito dalla figura dell'Infermiere Responsabile delle Attività Sanitarie che dedica 8 ore settimanali alla specifica attività.

L' attività medico sanitaria

L'Assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita dal Medico di Medicina Generale che opera in raccordo con gli Infermieri e con la collaborazione degli operatori socio sanitari.
Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici sono effettuati con cadenza variabile sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie dell'anziano.
Il Medico di Medicina Generale nell'espletamento delle proprie attività si avvale di specifiche "Linee guida a sostegno delle azioni di tutela e di garanzia dell'anziano", identificate dalla A.S.P. e prefigurate dalla Normativa sull'Accreditamento regionale dei servizi socio sanitari.

Il Medico di Medicina Generale gestisce i problemi cognitivo-comportamentali dell'anziano avvalendosi di strategie ambientali con il supporto della consulenza di un Medico Psico - geriatra.

La Casa Residenza assicura l'attività di assistenza specialistica programmata sulla base delle effettive esigenze sanitarie degli ospiti, in particolare per le specialità di Fisiatria, Geriatria e Psichiatria sulla base di accordi con L'Azienda USL di Forlì.

Tali professionisti vengono contattati dal Medico di Medicina Generale ogni qualvolta ne ravvisi la necessità.

L' attività di fornitura farmaci e prodotti medicinali

I farmaci e prodotti medicinali di cui l'anziano ha necessità sono prescritti dal Medico di Medicina Generale e sono a carico dell'utente nella sola eventualità che non siano mutuabili.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" provvede direttamente all'acquisto dei farmaci prescritti dal Medico di Medicina Generale su ricetta nominativa. I costi relativi a tutti i farmaci sono erogati gratuitamente dal Servizio

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Sanitario Nazionale. Per i Farmaci non previsti nel prontuario à previsto l'addebito diretto all'utenti, previa comunicazione circa l'acquisto.
Per gli ospiti non convenzionati residenti presso la Casa Residenza tale costo è a completo carico dell'ospite.

Le attività occupazionali e di animazione

L'attività di Animazione realizzata dalla Casa Residenza ha lo scopo di garantire specifici programmi di miglioramento della qualità di vita dell'anziano con demenza prevede la realizzazione di attività individuali o di piccolo gruppo che in situazione di particolare tranquillità coinvolgano l'anziano in una relazione intima e di gioco quali l' ascolto musicale o attività fisica di tipo interattivo, o altre attività da progettare conoscendo la storia dell'anziano e rilevando gli esiti delle attività.
L'attività di Animazione, attraverso la sistematica integrazione professionale e operativa fra tutte le figure che interagiscono con l'anziano persegue le seguenti finalità:

- mantenere gli interessi individuali dell'Anziano;
- tenere conto delle richieste e dei bisogni espressi in funzione della qualità di vita quotidiana;
- contenere il processo involutivo dell'anziano attivando una stimolazione cognitiva e valorizzando le abilità psico - fisiche anche con il Terapista della Riabilitazione, prendendo spunto dalle azioni quotidiana;
- mantenere attive le capacità di relazione dell'anziano facilitando il suo rapporto con l'ambiente in funzione del benessere;
- coinvolgere i famigliari nelle attività significative per l'anziano o che evocano specifici significati in quanto riferiti alle tradizioni o alle credenze religiose;
- coinvolgere il contesto esterno istituzionale e /o di volontariato in attività che accrescono le possibilità relazionali dell'anziano.
- L'attività di Animazione realizza attività che tengono conto degli interessi e della motivazione dell'anziano , che possono riguardare:
- lettura di libri e giornali;
- ginnastica di gruppo;
- attività manuali e creative (es. disegno, lavori a maglia e uncinetto, giochi da tavolo attività manipolative, decorative, realizzazione di oggetti,);
- uscite organizzate per gruppi e/o individuali (teatro, ristorante, bar, piccoli acquisti);
- gite e uscite nel territorio;
- attività realizzate in sinergia con il territorio e in collaborazione con le Associazioni locali e di volontariato;
- feste a tema;
- festa mensile dei compleanni.

L'attività di Animazione in funzione dei progetti individuali e della necessità di pianificare eventi che tengono conto delle tradizioni religiose -culturali degli anziani e delle loro famiglie (Feste di Natale, Pasqua, Ferragosto, ecc.). realizza un Piano di animazione annuale che prevede attività a cadenza settimanale - mensile - annuale e l'utilizzo di indicatori di verifica dei risultati - efficacia delle attività e degli esiti di gradimento.

L' attività di animazione prevede l'utilizzo di protocolli che identificano indicatori qualitativi e strumenti di controllo relativi alla appropriata realizzazione delle attività da parte dei ruoli professionali .

Le attività di Riabilitazione

L'attività di Riabilitazione, realizzata dal Fisioterapista, in accordo con il medico Fisiatra e/o Geriatra e con il Medico di reparto, il programma di riabilitazione in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può trarre dagli interventi, persegue le seguenti finalità:

- di offrire un trattamento riabilitativo o svolto in palestra che dispone di attrezzature, o in altri locali idonei, quali gli spazi comuni o le stanze degli anziani;

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

- di contenere il processo involutivo valorizzando le abilità psico- fisiche anche prendendo spunto dalle azioni quotidiane;
- di realizzare interventi di stimolazione cognitiva per incrementare le opportunità di riabilitazione cognitiva e fisica di un piccolo gruppo di anziani.

L'attività di Riabilitazione è una attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psico - fisiche e cognitive, che prevede l' utilizzo di terapie fisiche, manuali massoterapiche e occupazionali e che propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.
Le protesi e gli ausili vengono prescritte dal Medico Fisiatra e/o Geriatra e fornite dall'Azienda USL di Forlì o direttamente dalla A.S.P. in base alla tipologia e secondo le convenzioni in essere. Il Fisioterapista è presente per 13.50 ore settimanali.
L'attività di riabilitazione in funzione dei progetti individuali realizza il Piano di Riabilitazione annuale che prevede attività a cadenza settimanale, mensile e annuale con l'animatore , e l'utilizzo di indicatori di verifica dei risultati delle attività e degli esiti efficacia della attività.

Attività alberghiere e di supporto alla assistenza

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" realizza le attività alberghiere e Servizi di supporto alla assistenza al fine di rispondere alla totalità delle esigenze di cura e assistenza dell'anziano e di garantire una qualità di vita quotidiana e di benessere, attraverso le seguenti attività- servizi:

- Attività di ristorazione;
- Attività di pulizia e di sanificazione degli ambienti;
- Attività di guardaroba e lavanderia del corredo personale;
- Attività di lavanderia e rifornimento della biancheria piana;
- Attività di barbiere/parrucchiere;
- Attività di podologia;
- Attività di trasporto;
- Attività di manutenzione;
- Attività di Segretariato;
- Attività di centralino.

Attività di ristorazione

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", dotata di locale per la distribuzione dei pasti e la preparazione di merende e colazioni, garantisce servizio di ristorazione attraverso il servizio di fornitura esterno, prefigurando un menù stagionale che rispetta le tradizioni e dei gusti degli anziani realizzando i seguenti obbiettivi assistenziali :

- personalizzando le preferenze individuali e le esigenze dietetico –nutrizionali;
- garantendo la scelta giornaliero dei cibi graditi attraverso di scelta del menù giornaliero;
- avvalendosi come garanzia della qualità della tipologia di ogni prodotto commissionato, della scheda di tracciabilità dei prodotti alimentari regolarmente inoltrata dai fornitori.

Il servizio di ristorazione realizza l l'attività alimentare nelle seguenti fasce orarie:

- La Colazione dalle ore 7.40 alle ore 8.15
- Il Pranzo dalle ore 11.45 alle ore -12.30
- La Merenda alle ore 15,30
- La Cena dalle ore 17.45

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" realizza il monitoraggio dei risultati della attività alimentare adottando le seguenti modalità:

- utilizzando specifici indicatori qualitativi che sono di riferimento per eventuali azioni di miglioramento del Menù o dell'erogazione della attività alimentare;

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

- realizzando l'indagine periodica del gradimento che tra i quesiti prevede la richiesta del grado di soddisfazione della attività alimentare.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" prevede la possibilità al famigliare di realizzare l'aiuto alimentare al proprio congiunto previo accordo con il R.A.A. Responsabile di Nucleo che provvederà ad informare gli operatori .
La Casa Residenza "Villa del Pensionato" prevede la possibilità al famigliare di condividere il pranzo con il proprio congiunto, in tal caso la richiesta deve pervenire il giorno precedente per poter provvedere alla ordinazione.
Il costo a carico del famigliare è definito annualmente dalla azienda ASP a cui il servizio appartiene.
Ai famigliari è consentito portare alimenti purchè i prodotti siano industriali o di produzione artigianale e certifichino la provenienza e la data di confezionamento.
Non è consentito portare alimenti che non presentino tali caratteristiche.
Inoltre è richiesto di comunicare al personale l'alimento che si intende portare o al proprio familiare o ad altri anziani per evitare che sia incompatibile con eventuali patologie .

Attività di pulizia e di sanificazione degli ambienti

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", realizza l'attività di pulizia e sanificazione degli ambienti avvalendosi di azienda esterna specializzata che si attiene ad un programma di attività ed interventi identificati dal servizio per garantire la pulizia e la sanificazione quotidiana delle stanze degli anziani e di tutti gli ambienti in cui si svolge la vita dell'anziano .

Le attività di pulizia sono eseguite secondo una programmazione in grado di non arrecare disturbo agli anziani ed alle attività svolte dal Servizio.
La Casa Residenza "Villa del Pensionato" realizza il monitoraggio dei risultati della attività di pulizia adottando le seguenti modalità:

- utilizzando specifici indicatori qualitativi che sono di riferimento per eventuali azioni di miglioramento dell'erogazione della attività di pulizia;
- realizzando l'indagine periodica del gradimento che tra i quesiti prevede la richiesta del grado di soddisfazione della attività di pulizia.

Attività di guardaroba e di lavanderia del corredo personale

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", realizza l'attività di guardaroba e di lavanderia del corredo personale provvedendo all'identificazione dei capi di abbigliamento nella fase dell'ingresso dell'anziano a cui consegna l'elenco degli indumenti necessari per il periodo di permanenza presso la Casa Residenza.

La Casa Residenza prevede che i familiari forniscano un'adeguata dotazione di biancheria, di indumenti e di abbigliamento personale e che sostituiscano gli indumenti usurati nel rispetto della dignità e dei gusti personali dell'anziano .
Gli indumenti vengono riposti dagli operatori nell'armadio personale dell'ospite.

Di seguito il servizio Guardaroba provvede alla custodia dei capi di abbigliamento nei locali del guardaroba e presso i Nuclei Residenziali .

Nel caso in cui un indumento dell'anziano, di cui il Guardaroba ha registrato la consegna , risulti smarrito, la Casa Residenza "Villa del Pensionato" provvede alla sua sostituzione senza alcun onere per l'utente.
In tal caso la sostituzione è concordata tra l'utente o un suo familiare e il servizio guardaroba.

Per tutto quanto non specificato si fa riferimento al modulo "corredo ospite" riportato in allegato alla presente carta dei servizi e consegnato all'utente al momento dell'ingresso.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Il Guardaroba , ove possibile, provvede alla riparazione o modifica dei capi di abbigliamento con lo scopo di prolungare il periodo di utilizzo e adeguarli ad eventuali cambiamenti della corporatura dell'anziano .
Tale servizio è compreso nella retta alberghiera.

Attività di lavanderia e rifornimento della biancheria piana

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", realizza il servizio di lavanderia e rifornimento della biancheria piana avvalendosi di azienda esterna specializzata che si attiene ad un programma di attività ed interventi identificati dal servizio per garantire la fornitura , il lavaggio e la consegna puntuale della biancheria alberghiera (lenzuola, federe, traverse, asciugamani, tovaglioli ecc.).
Il servizio di lavaggio e rifornimento della biancheria piana è compreso nella retta.

Attività di barbiere/parrucchiere

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", offre la possibilità di avvalersi del servizio di barbiere/parrucchiere erogato da professionisti in grado di far fronte alle richieste e ai gusti degli anziani.

La programmazione di tale servizio viene concordata con i RAA del Nucleo.

Per le donne viene fornito il servizio di taglio e piega dei capelli e per gli uomini il taglio dei capelli e la barba.
Il costo della prestazione è compreso nella retta.
Eventuali prodotti richiesti dall'utente (es. tinture per i capelli, fiale anticaduta, ecc..) sono invece a carico dell'utente.

Attività di podologia

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", offre la possibilità di avvalersi del servizio di podologia erogato da professionisti in possesso di diploma specifico. Viene garantita una presenza in struttura sulla base del bisogno individuale .
La programmazione di tale servizio viene concordata con i RAA del Nucleo.
Il costo è compreso nella retta.

Attività di Trasporto

I trasporti sanitari sono assicurati dall'Azienda USL e riguardano:

- il ricovero ordinario
- la dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati di anziani ospitati nella Casa Residenza "Villa del Pensionato", allettati e non trasportabili con mezzi ordinari, dichiarati dal medico della Struttura o dal personale della struttura che li dimette.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", garantisce i trasporti sanitari per visite specialistiche, accertamenti diagnostici senza oneri aggiuntivi.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", garantisce l'informazione ai famigliari nel caso in cui l'anziano desideri essere accompagnato a visite specialistiche o ricoveri programmati.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", in assenza di famigliari di riferimento, garantisce l'accompagnamento presso i relativi Uffici istituzionali, qualora l'anziano abbia la necessità di rinnovare documenti o pratiche pensionistiche visite di invalidità civile.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", in assenza di famigliari di riferimento, garantisce l'accompagnamento presso i relativi Uffici istituzionali o privati qualora l'anziano abbia la necessità di esercitare o di essere tutelato nei propri diritti e/o volontà soggettive.

La Casa Residenza a fronte di richieste che riguardino commissioni, esigenze personali, ecc, valuta la opportunità - possibilità ed eventualmente tariffa di volta in volta secondo la disponibilità.

Attività di segretariato

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", realizza attività di segretariato su richiesta dell'anziano o del famigliare fornendo informazioni relative alla permanenza dell'anziano in struttura e informazioni di supporto all'anziano in merito al disbrigo di pratiche amministrative qualora ne ravveda la necessità.

L'attività di segretariato si occupa del deposito degli oggetti di valore personali, consegnati dall'anziano e o dal famigliare e la gestione della cassa individuale dell'anziano prevedendo la sottoscrizione della richiesta dell'anziano o l'autorizzazione scritta dei familiari.

Gli utenti, sotto la propria responsabilità, possono trattenere con sé o nella propria camera danaro e oggetti di valore; in alternativa la Casa Residenza fornisce gratuitamente un servizio di custodia di entrambi.
Il denaro, depositato presso l'Ufficio di Casa Residenza, viene registrato su apposita scheda e l'utente può ritirarlo durante l'orario di apertura dell'Ufficio al pubblico.
Degli oggetti preziosi depositati viene redatto un verbale di consegna e l'utente può ritirarli durante l'orario di apertura dell'Ufficio.
Il denaro e gli oggetti preziosi custoditi sono assicurati contro il furto e tutti quegli eventi dannosi che escludono la responsabilità della Casa Residenza stessa; pertanto, in caso del verificarsi di tali eventi, si procederà al loro indennizzo entro i massimali previsti nelle apposite polizze assicurative di volta in volta in vigore e al netto delle relative franchigie.
In occasione dell'uscita dell'ospite dalle strutture e della restituzione del deposito cauzionale, l'Azienda informerà i familiari che ne effettueranno il ritiro dell'eventuale esistenza e della consistenza del denaro e degli oggetti preziosi depositati dagli ospiti presso la Casa Residenza.

Attività di centralino

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", realizza attività di centralino in quanto assicura la comunicazione tra l'esterno e l'interno del servizio, sia per l'attività svolta dal sistema professionale e

quindi il raccordo con i servizi della rete e con i Committenti.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", realizza attività di centralino per assicurare la comunicazione per fronte alla necessità degli anziani di comunicare con l'esterno e /o con i propri famigliari e viceversa per consentire ai famigliari di comunicare con gli anziani.

Le attività alberghiere sono supportate da specifici protocolli che identificano indicatori qualitativi e strumenti di controllo relativi alla corretta esecuzione delle attività -i risultati.

Attività di manutenzione

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà, tramite appositi contratti di manutenzione con Aziende esterne.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

- Attività di manutenzione preventiva degli impianti;
- Attività di manutenzione degli ambienti;
- Attività di manutenzione degli arredi e delle attrezzature sia di proprietà sia in dotazione.

Le attività di manutenzione sono supportate da specifici protocolli che identificano indicatori qualitativi e strumenti di controllo relativi alla corretta esecuzione delle attività .

Attività di presidio delle emergenze climatiche - ambientali

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" presidia le condizioni di benessere climatico adottando procedure per limitare ondate di calore nel periodo estivo, il calo di temperature nel periodo invernale ed eventuali situazioni di emergenza determinate di calamità naturali o dall'interruzione di energia elettrica o altre forniture necessarie al funzionamento degli impianti ed attivando protocolli di assistenza a tutela del benessere individuale dell'anziano

Le attività di presidio delle emergenze micro climatiche - ambientali e riferite al benessere dell'anziano sono supportate da specifici protocolli e procedure che identificano indicatori qualitativi e strumenti di controllo relativi alla corretta esecuzione delle attività .

Attività di presidio delle emergenze organizzative

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" presidia le condizioni organizzative che riguardano la continuità della presenza degli operatori in grado di garantire la realizzazione delle attività pianificate nella giornata adottando procedure di pronto reperimento del personale per sostituire l'operatore che si assenta o improvvisamente per ragioni di salute .

L' attività di presidio delle emergenze organizzative è supportata da specifico protocollo che identifica la corretta esecuzione delle attività .

La frequentazione del Servizio da parte dei famigliari

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" favorisce la massima integrazione con le Famiglie degli Anziani nel rispetto dei bisogni affettivi e della necessità di mantenere la continuità della relazione, elementi questi che sono valutati tra gli obbiettivi del progetto individuale - il P.A.I – e del piano di intervento personalizzato, rispetto ai quali il familiare è parte attiva.

Per promuovere e favorire i rapporti affettivi e le relazioni con la Famiglia e la Comunità locale, la Casa Residenza favorisce la presenza dei Familiari in qualsiasi ora del giorno con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività e/o al riposo degli ospiti.

La presenza dei famigliari, è sempre gradita, ma data l'intensità della attività di assistenza in alcune fasi della giornata, è preferibile sia realizzata negli orari compresi fra:

- le ore 9.00 e le ore 11.30
- le ore 14.00 e le ore 17.30
- le ore 18.30 e le ore 19.30

In caso di necessità o per motivi specifici, concordati con Il Coordinatore Responsabile, i familiari potranno trattenersi anche nelle ore notturne.

Durante la permanenza presso la Casa Residenza i famigliari sono tenuti al massimo rispetto della privacy degli

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

anziani e in tal senso alla osservanza delle indicazioni dei responsabili o degli operatori della Casa Residenza.

Durante la permanenza presso la Casa Residenza è importante e necessario che i famigliari non assumano iniziative autonome, nei confronti dei propri congiunti o di altri anziani, ovvero, in assenza del consenso o dell'accordo preventivo dei responsabili o degli operatori della Casa Residenza, al fine di evitare interventi impropri.

E' gradita invece la segnalazione di eventuali problematiche riscontrate, laddove si manifestino.

Permessi di uscita personale

La Casa Residenza "Villa del Pensionato", in coerenza con la mission che salvaguarda i diritti dell'anziano non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della libertà personale e pone come unico vincolo la condizioni di non autosufficienza che richieda una valutazione sanitaria.

La Casa Residenza, pertanto, in presenza di anziani con deterioramento cognitivo comportamentale o patologie psichiatriche che richiedono tutela e sicurezza, prevede che l'anziano possono recarsi all'esterno, accompagnato dal famigliare o da figura istituzionale e che tale attività sia opportunamente precisata dal P.AI.

Nel caso in cui si tratti di un accompagnamento realizzato da famigliare prevede il rilascio preliminare di un consenso firmato e richiede che l'uscita e l'orario di rientro dell'anziano siano comunicate con anticipo al servizio di segreteria o al personale assistenziale che favorisce l'esercizio dei diritti e che nel contempo vigila sulla tutela dell'anziano.

Il reclamo e le segnalazioni

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" riconosce all'anziano ed al famigliare il diritto di inoltrare eventuale reclamo in forma anonima e a tal fine mette a disposizione l'apposita cassetta attraverso cui inoltrare reclamo.
La Casa Residenza "Villa del Pensionato" riconosce all'anziano ed al famigliare il diritto di inoltrare eventuale reclamo mediante segnalazione al RAA, all'Infermiere e al Coordinatore Responsabile.
Il Coordinatore ed i suoi collaboratori sono infatti a disposizione dell'anziano, del familiare o dell'Amministratore di Sostegno per approfondire le situazioni segnalate, e per attivare le eventuali azioni correttive.
A fronte dell'inoltro di reclamo mediante segnalazione, la Casa Residenza "Villa del Pensionato" adotta il seguente metodo :

- si attiva per avere elementi in merito al contenuto del reclamo;
- coinvolge le figure lavorative coinvolte dalla segnalazione/reclamo;
- prefigura azioni correttive /migliorative a fronte della plausibilità del reclamo;
- prefigura le opportune informazioni a fronte della non - plausibilità del reclamo;
- gestisce il reclamo incontrando l'anziano o il famigliare.

A fronte dell'inoltro di reclamo in modo formale, al Coordinatore Responsabile provvede a fornire chiarimenti in forma scritta entro 30 giorni.

La rilevazione del gradimento delle attività

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" realizza il controllo dei risultati assistenziali, chiedendo riscontro ai familiari attraverso incontri sistematici e periodici che riguardano:

- le attività di assistenza erogate dal nucleo o i contenuti di specifici progetti realizzati dai ruoli professionali che operano nel nucleo , attraverso incontri con famigliari a cadenza semestrale e di Nucleo;
- il gradimento della attività erogate dal servizio che prevede la realizzazione l'indagine periodica di gradimento, destinata agli anziani ed ai famigliari;

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

- la presentazione agli anziani ed ai famigliari dei risultati della indagine e del piano di miglioramento/mantenimento della qualità condiviso con i collaboratori, che costituisce un ulteriore occasione di approfondimento con i famigliari.

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" realizza il controllo dei risultati assistenziali adottando la metodologia del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, che prevede:

- coinvolgendo le diverse figure professionali sui risultati riferiti alla appropriata realizzazione delle pratiche assistenziali;
- coinvolgendo le diverse figure professionali sugli esiti di benessere, identificati con la personalizzazione , l' efficacia e/ gradimento delle attività di assistenza.

L' attività di rilevazione del gradimento delle attività è supportata da specifico protocollo che identifica la corretta gestione delle attività .

La rilevazione – valutazione della Qualità

La Casa Residenza "Villa del Pensionato" realizza la rilevazione – valutazione della qualità – benessere, attivando un insieme di strumenti di rilevazione e verifica la prima delle quali è rappresentata dal riscontro diretto del gradimento con l'anziano da parte dell'operatore il quale, in ogni caso, osserva i comportamenti spontanei dell'anziano in grado di confermare o disconfermare gli stati di agio e di benessere, sia nella condizione di autonomia dell'anziano e sia nella condizione di malattia della demenza dell'anziano.
La Casa Residenza "Villa del Pensionato" realizza la rilevazione – valutazione della qualità adottando un sistema qualità – benessere che prende spunto da indicatori di benessere predefiniti a partire dalla definizione di benessere, che connette alla analisi de fattori di contesto–operativi, professionali, metodologici e organizzativo gestionale che determinano la qualità e che per questo costituiscono elementi costituiti del sistema qualità.

L' attività di rilevazione –valutazione della Qualità è supportata da specifica Linea Guida che identifica il corretto utilizzo del sistema Qualità.

Regole di vita comunitaria

Gli ospiti si impegnano a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio;
- osservare le norme del vivere civile per favorire la reciproca comprensione, l'educazione, tutelando la dignità di ognuno;
- collaborare con gli operatori affinché si creino le condizioni in cui possano essere garantiti a tutti gli stessi diritti e siano erogate le prestazioni in base agli specifici bisogni secondo gli standard garantiti dalla presente Carta dei Servizi.

Accesso al servizio

Possono accedere ai servizi sopraccitati anziani maggiori di 65 anni e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti Distretto Forlivese.

Accesso tramite il servizio sociale territoriale ai posti Accreditati di Casa Residenza Anziani

L'utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia si rivolgono al Servizio Sociale Territoriale di residenza.
L'Assistente Sociale Responsabile del caso, che accoglie la segnalazione, elabora il primo piano d'intervento assistenziale .

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

La valutazione del bisogno dell'anziano per l'accesso ai servizi residenziali (casa Protetta e RSA) e semi - residenziali (Centro Diurno) viene effettuata ai sensi della L.R. 54/94 da un'Unità di valutazione geriatrica (UVG) composta da un medico geriatra, un infermiere e un assistente sociale o multidimensionale (U.V.M.).
L'accesso ai servizi residenziali è regolato dalla Lista Unica gestita dalla AUSL di Forlì, che definisce la graduatoria distrettuale di accesso alle strutture convenzionate sulla base del punteggio scaturito dalla valutazione del bisogno dell'anziano.

Accesso diretto ai Posti a mercato di Casa Residenza per Anziani.

Per accedere al Servizio, il diretto interessato , o suo familiare, tutore o amministratore di sostegno, denominato di seguito "richiedente", presenta apposita domanda di ammissione alla Casa Residenza - posto letto a mercato, presso il Servizio di Segreteria dell'ASP del Forlivese.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso il suddetto servizio e sul sito web dell'Ente www.aspforlivese.it.

La graduatoria delle domande di ammissione viene redatta in base a criteri di priorità preventivamente stabiliti che tengono conto di quanto segue :

- delle condizioni sanitarie e di autonomia della persona ;
- della condizione sociale, psicologica e relazionale del soggetto e del suo nucleo familiare;
- del carico assistenziale sostenuto e sostenibile dal nucleo familiare;
- della compatibilità tra la situazione oggettiva dell'utente e le risorse disponibili della struttura.

Con riferimento ai suddetti criteri, ad ogni ospite viene assegnato un ordine di priorità, in base al quale vengono gestite le chiamate di ingresso.

A parità d'ordine di priorità, vale l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

La valutazione per l'ammissione viene effettuata da un'apposita Commissione Tecnica composta dal Coordinatore/Responsabile della Struttura, dal Personale dedicato al coordinamento dell'attività infermieristica e dal Medico/Responsabile Sanitario e, quando necessario, dall'Assistente Sociale Territoriale e dal Terapista della Riabilitazione.

Al variare delle condizioni sociali e/o sanitarie del richiedente, previa verifica della Commissione, si procede ad una rivalutazione della posizione in graduatoria.

Viene comunque data precedenza assoluta alle situazioni che presentano una valutazione di emergenza sociale documentata dai Servizi Territoriali.

Costo del servizio
Casa Residenza per Anziani Posti Accreditati.

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

La retta mensile è comprensiva delle seguenti prestazioni :

- assistenza e vigilanza diurna e notturna;
- somministrazione pasti;
- attività ricreative, di animazione e socializzazione;
- assistenza infermieristica;

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

- assistenza riabilitativa;
- servizi per la cura della persona (podologia, parrucchiere).

Alla riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti provvede l' ASP direttamente garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la quota (retta) è determinata su base giornaliera e viene corrisposta in 12 mensilità con pagamento posticipato;
- la quota (retta) a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di inserimento nella Casa Residenza sino al giorno di dimissione o decesso compreso. In caso di trasferimento tra strutture accreditate la retta viene riconosciuta solo alla struttura ricevente.
- Il pagamento viene effettuato alla ASP con RID bancario.

Posti di Sollievo

I ricoveri di sollievo sono una opportunità ed una risorsa per il sostegno del mantenimento a domicilio e costituiscono una delle opportunità da utilizzare nel programma personalizzato di vita e di cura.
L'accoglienza di sollievo presso strutture residenziali va considerata nell'ambito dell'insieme integrato dei servizi ed interventi a sostegno della domiciliarità ed erogata sulla base di un progetto personalizzato per il mantenimento a domicilio dell'anziano non autosufficiente.
Gli obiettivi del Servizio sono:

- Assicurare una adeguata assistenza personale in situazioni di emergenza dovute a mancanza improvvisa (temporanea o prolungata) del caregiver principali (familiare o Assistente Familiare;
- Garantire un periodo di Sollievo per coloro che assistono persone non Autosufficienti, programmabile sulla base delle esigenze dell'Anziano e del Caregiver stesso;
- Assicurare l'accompagnamento nella ridefinizione delle capacità di cura del caregiver principale a seguito di una modifica dell'equilibrio assistenziale conseguente alle mutate condizioni dell'Anziano, mantenendo costanti rapporti con i Servizi Territoriali (Assistente Sociale di Riferimento e Servizio Anziani AUSL);
- Assicurare una adeguata vigilanza sanitaria
- Assicurare un supporto alla famiglia al fine di favorire la permanenza dell'Anziano al proprio domicilio, evitando e ritardando il ricovero in C.R.A.

Accesso ai posti di sollievo

Si definiscono procedure e percorsi che garantiscano per tutti i ricoveri di sollievo la programmazione, la tempestività e la semplicità delle risposte.
In particolari per le condizioni di emergenza, devono essere previste procedure che assicurino la disponibilità delle opportunità nell'arco di tempo minimo sufficiente a rispondere ai bisogni minimi delle persone.
L'accesso ai posti di sollievo e la formazione delle relative graduatorie avviene sulla base dei seguenti criteri:

- Priorità di intervento punteggio griglia
- BINA a parità di punteggio
- a parità di punteggio delle precedenti servizio di cui non si è mai usufruito..
- Qualora l'anziano usufruisca dell'assegno di Cura, lo stesso è sospeso per il periodo d'inserimento nel Posto di sollievo.

Durata

Il ricovero di sollievo ha una durata massima di 30 giorni, frazionabili in più periodi, utilizzabili entro un anno dal momento in cui si fa domanda.
Le domande possono essere inoltrate per un periodo minimo di 7 giorno, eccetto urgenza e situazioni di particolare gravità.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

La domanda può essere effettuata entro un anno dall'UVG ed ha validità un anno, per inoltrare nuova richiesta deve essere effettuata nuova UVG.

COSTO DEL SERVIZIO

Casa Residenza per Anziani Posti Accreditati.

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

La retta mensile è comprensiva delle seguenti prestazioni :

- assistenza e vigilanza diurna e notturna;
- somministrazione pasti;
- attività ricreative, di animazione e socializzazione;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- servizi per la cura della persona (podologia, parrucchiere).

Alla riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti provvede l' ASP direttamente garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la quota (retta) è determinata su base giornaliera e viene corrisposta in 12 mensilità con pagamento posticipato;
- la quota (retta) a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di inserimento nella Casa Residenza sino al giorno di dimissione o decesso compreso. In caso di trasferimento tra strutture accreditate la retta viene riconosciuta solo alla struttura ricevente.
- Il pagamento viene effettuato alla ASP con RID bancario.

Casa Residenza per Anziani Posti a mercato

Agli Utenti del Servizio viene applicata una retta giornaliera fissata dal Consiglio di Amministrazione.

La retta è comprensiva delle seguenti prestazioni :

- assistenza e vigilanza diurna e notturna;
- somministrazione pasti;
- attività ricreative, di animazione e socializzazione;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- servizi per la cura della persona (podologia, parrucchiere).

L'ASP provvederà alla riscossione delle rette dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- a retta è determinata su base giornaliera e viene corrisposta in 12 mensilità con pagamento posticipato;
- a retta inoltre è dovuta dal primo giorno di inserimento nella Casa Residenza sino al giorno di dimissione o decesso compreso;
- il pagamento viene effettuato alla ASP con RID bancario.

Costi Posti di Sollievo

Glia anziani non autosufficienti inseriti in ricoveri di sollievo contribuiranno con quote giornaliere definite dalla normativa sull'accreditamento e dai contratti di servizio per un massimo di 30 giorno di ricovero di sollievo in strutture residenziali, anche frazionabili in più periodi.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Oltre il trentesimo giorno nell'anno l'accoglienza non è più definibile di sollievo e l'eventuale permanenza dell'anziano nella struttura sarà valutata dall'UVG e la retta a carico degli utenti sarà uguale a quanto determinato nel contratto di servizio per i posti protetti accreditati.

Modalità di pagamento della retta

I pagamenti della retta vanno effettuati tramite DISPOSIZIONE SEPA entro il 5 del mese successivo o tramite Bonifico Bancario presso:
CASSA DEI RISPARMI DI FORLI E DELLA ROMAGNA
CORSO DELLA REPUBBLICA 14 – FORLI
IT47 P06010 13200 100000300041

Deposito Cauzionale

Per tutti i servizi residenziali erogati presso i servizi ASP eccetto il Centro Diurno all'ingresso viene richiesto un deposito cauzionale pari a una mensilità della retta alberghiera. Il deposito è infruttifero (ossia non è produttivo di interessi).

Riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza.

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

Dimissioni, assenze e diritto alla conservazione del posto

La permanenza presso la residenza può intendersi temporanea, se specificatamente richiesto, o a tempo indeterminato.
Le dimissioni possono verificarsi per:

- Dimissioni volontarie su richiesta dell'ospite e/o della famiglia. In tal caso la famiglia deve dare comunicazione al Responsabile della Casa Residenza, almeno 15 giorni prima del giorno delle dimissioni;
- Ricovero e/o trasferimento ad altra struttura;
- Disposizione del Servizio Assistenza Anziani, su richiesta del Coordinatore, in caso di comportamento non compatibile con la normale convivenza in comunità o per necessità di livelli di assistenza socio sanitaria non erogabili all'interno della struttura.

In caso di ricovero ospedaliero, di soggiorni climatici, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate e concordate con il Coordinatore del servizio, è garantito il mantenimento del posto letto prevedendo il versamento della quota a carico degli ospiti ridotta al 45% della retta giornaliera.

L'utente che non effettua il pagamento entro il termine indicato è considerato "moroso".
In tal caso l'ASP provvederà ad inviare all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata A.R. avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito saranno indicate le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente tale termine l'Asp procederà al recupero del termine 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 oltre che una penale aggiuntiva delle quote di contribuzione.
L'utente moroso potrà essere dimesso qualora non si impegni, in prima persona o attraverso il suo garante, al pagamento della rette arretrate dovute, fatte salve le spese relative al recupero del credito.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Permessi di uscita/libertà personale

La Casa Residenza non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della libertà personale degli utenti dei servizi residenziali e semi-residenziali pur garantendo loro assistenza e vigilanza.
Non sono pertanto imputabili alla responsabilità dell'ASP i danni che conseguano l'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno che all'esterno delle strutture dell'ASP stessa.
Gli utenti possono uscire liberamente dalle strutture (sia soli che accompagnati in relazione alle condizioni di autosufficienza e/o autonomia funzionale), è però previsto il rilascio preliminare (previa valutazione sanitaria) di un modulo apposito firmato dall'infermiere in servizio e consegnato all'utente stesso o familiare/accompagnatore.
Si chiede agli utenti e/o al famigliare/accompagnatore di comunicare con anticipo l'uscita e l'orario di rientro agli operatori della struttura.

Organismo di partecipazione e di rappresentanza

La Casa Residenza si avvale di un organismo di partecipazione e rappresentanza degli utenti.
Il Comitato di rappresentanza di ciascun servizio si compone fino a cinque membri, eletti ogni tre anni, di cui tre designati dal Sindaco competente per territorio e due scelti tra i famigliari degli ospiti.
La finalità dei Comitati di Rappresentanza è quella di fornire suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi, collaborare con la Direzione, con gli ospiti, con il personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione, svolgere attività promozionale, vigilare sulla qualità dei servizi, promuovere attività di volontariato locale, esaminare problemi inerenti il funzionamento della struttura.

Tirocinanti volontari

A completamento delle figure elencate è favorita l'accoglienza, tramite apposite convenzioni, di allievi tirocinanti e volontari nei vari profili previsti (OSS, Animatore, Ausiliario, RAA, ecc). Questa attività permette di diffondere la conoscenza dei servizi, offrire al Tutor occasione di riflessione sul proprio lavoro, fornire supporto operativo e migliorare il servizio erogato.

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Casa Residenza O.P. Spedale G. Zauli da Montepolo, approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP, sarà inserita nel sito www.aspforlivese.it e periodicamente verrà aggiornata per essere sempre più vicina alle necessità informative degli utenti attuali e di quelli potenziali.

Modalità di diffusione

La diffusione della Carta dei servizi è essenziale affinché i suoi contenuti siano conosciuti, letti e, se necessario, utilizzati.
Al riguardo le pratiche più ricorrenti sono:

- la Carta dei servizi è liberamente disponibile negli espositori situati presso i servizi;
- la Carta dei servizi è liberamente disponibile sul sito internet aziendale www.aspforlivese.it ;
- la Carta dei servizi è disponibile su richiesta dell'utente presso gli uffici e/o servizi aziendali;
- la Carta dei servizi è consegnata al momento dell'accesso al servizio.

Norma conclusiva

La casa Residenza si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e del regolamento interno per posti a mercato. Delle modifiche si darà informazione secondo quanto previsto dalla normativa vigente agli utenti ai familiari ed ai Comuni soci dell'ASP.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Gli standard di qualità

Valutazione multidimensionale ospite	Presenza scheda di valutazione multidimensionale	Compilazione scheda e aggiornamento	Scheda compilata entro 15 giorni dal momento dell'ingresso e almeno ogni 6 mesi (o quando cambiano significativamente le circostanze)
Adeguata presenza del personale di assistenza e sanitario (struttura residenziali e semi-residenziali)	Rispetto dei parametri minimi previsti dalle normative regionali	Scheda di turnazione del personale	Compilazione scheda mensile
Adeguatezza assistenza di base (strutture residenziali)	Igiene personale Bagno	Tempistica di svolgimento	Quotidiana di norma ogni 7 giorni
Adeguatezza servizi alberghieri	Ristorazione: varietà menù	N.ro alternative piatti N.ro cambio menù stagionali	Almeno 1 alternativa N.ro 2 cambi menù stagionali nell'anno
	Servizio lavanderia: frequenza cambi	Cambi biancheria piana Tempi di ritorno del capo personale lavato e stirato	Almeno ogni settimana Entro 15 giorni
Svolgimento lavoro tramite micro-equipe multidisciplinari	Riunioni di micro-equipe per la programmazione e la valutazione delle attività di nucleo	N.ro riunioni micro-equipe	Almeno 1 al mese

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Azienda Servizi alla Persona del Forlivese
Via Piccinini n. 66 - 47016 Predappio (FC)
Tel. 0543 1900837 - Fax 0543 1900838
e-mail: info@aspforlivese.it
PEC: aspforlivese@nexinpec.it

Area qualità: progettazione – rilevazione – valutazione del benessere

FATTORE	INDICATORE	STRUMENTI/TEMPI	VALORI
Adozione Linea guida progettazione – rilevazione – valutazione del benessere	Utilizzo di indicatori predefiniti di benessere che fanno riferimento alla osservazione dei comportamenti spontanei degli anziani	Metodologia di rilevazione Griglia di rilevazione	Durata rilevazione 15 giorni
		Gruppi di lavoro interdisciplinari per la valutazione degli esiti	N.ro 1o ore di attività dei gruppi di lavoro interdisciplinari per la valutazione degli esiti
		Percorso formativo	N.ro 12 ore di formazione preliminari alla rilevazione – valutazione

Area qualità: Comunicazione, trasparenza, partecipazione

FATTORE	INDICATORE	STRUMENTI/TEMPI	VALORI
Tempestività presa incarico	Tempo trascorso tra comunicazione nominativo ingresso e colloquio pre-ammissione	1° colloquio di pre-ammissione entro 3 giorni lavorativi	90%
Chiarezza e completezza informazione	Aggiornamento bacheche Implementazione sito web	N.ro 12 aggiornamenti annui	Almeno 1 aggiornamento mensile o al bisogno
Coinvolgimento utenti e famigliari	Incontri con utenti e famigliari Condivisione pasti con proprio congiunto	N.ro incontri collettivi con famigliari e utenti N.ro giorni di anticipo per prenotazione pasti	Almeno 1 annuale 1 giorno (per i giorni feriali) e 7 giorni per le festività
Partecipazione eventi sociali e comunitari del territorio	Organizzazione eventi in concomitanza con feste locali e/o in collaborazione con il territorio	N.ro 3 eventi organizzati in collaborazione con Enti, e/o espressioni locali del volontariato	Almeno 90%

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Area qualità: Struttura e attrezzature

FATTORE	INDICATORE	STRUMENTI/TEMPI	VALORI
Accessibilità per strutture residenziali	Targhe esterne identificative Abbattimento barriere architettoniche	N.ro targhe N.ro ingressi con pedana per carrozzine/N.ro ingressi	Almeno 1 Almeno 1 ingresso con pedana per ogni struttura
		N.ro ascensori	Almeno 1 per struttura (più eventuali montacarichi)
	Attrezzature a disposizione ospiti	Elenco attrezzature con modalità di utilizzo	Aggiornamento elenco almeno semestrale
Orario di visita in strutture residenziali	Orari di entrata libera	N.ro 12 ore di entrata libera in struttura (dalle ore 8.00 alle ore 20.00)	100%

Area qualità: Formazione e sviluppo risorse umane

FATTORE	INDICATORE	STRUMENTI/TEMPI	VALORI
Qualificazione del personale	Inserimento nuove figura socio-sanitarie	Fascicolo contenente documentazione inerente curriculum professionale e formativo	100%
		Affiancamento con personale operante	N.ro 18 ore medie di affiancamento
Sviluppo capacità professionali	Eventi formativi interni	Sistema Valutazione delle Prestazioni Schede di valutazione delle Prestazioni distinte per ruolo Coordinamenti di Servizio per condividere finalità e modalità operative Colloquio di	Almeno 1 evento annuale Almeno n. 2 all'anno

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

		valutazione realizzato dai Responsabili	
Rilevazione benessere organizzativo	Eventi formativi interni	Coordinamenti di Servizio per condividere finalità e modalità operative Questionari Piano di Miglioramento e proposte anche formative	Almeno 1 evento annuale Almeno 1 evento annuale

Area qualità: Sistema informativo

FATTORE	INDICATORE	STRUMENTI/TEMPI	VALORI
Documentazione utente nel rispetto della privacy	Cartella sanitaria e socio-assistenziale: conformità e corretta compilazione	Verifica periodica di conformità compilazione	Almeno ogni 6 mesi
Ricoveri ospedalieri	Monitoraggio delle assenze ricovero ospedaliero	N.ro ricoveri/n.ro utenti	Report almeno mensile
Trasporti visite sanitarie da strutture residenziali	Monitoraggio dei trasporti per visite sanitarie	N.ro visite sanitarie/N.ro utenti	Report almeno trimestrale
BINA FAR	Valutazione multidimensionale ospite	Nr. FAR/ nr. Giorni ingresso ospite in accreditamento	15 giorni dall'ingresso del posto accreditato

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Casa Residenza per Anziani VILLA DEL PENSIONATO
Coordinatore Responsabile
Agati Basilia Assunta
e. mail basilia.a@aspforlivese.it
RAA MoscatelliManuela
e.mail manuela.m@aspforlivese.it
Via San Francesco nr. 3
47017 Rocca San Casciano (FC)
La Casa Residenza è raggiungibile da Forlì:

in auto: **percorrendo la Strada Provinciale 56 , o la Strada Statale 67;**
in autobus: **LINEA 127 Forlì – Rocca San Casciano – fermata adiacente piazza Tassinari-Municipio**

COME ARRIVARE

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

CONTATTI
Uffici Amministrativi:
c/o Sede Legale Amministrativa Via Piccinini nr. 66 Predappio (FC)

Ufficio Bilancio e Segreteria CDA	Funzionario Responsabile Maria Grazia Vergini	Tel. 0543/1900837 - Fax. 0543/1900838 email grazia.v@aspforlivese.it
Risorse Umane - Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione	Funzionario Responsabile Barbara Bresciani	Tel. 0543/1900837 - Fax. 0543/1900838 email barbara.b@aspforlivese.it
Ufficio Appalti/Gare e Patrimonio	Funzionario Responsabile Massimiliano Pedulli	Tel. 0543/1900837 - Fax. 0543/1900838 email massimiliano.p@aspforlivese.it

Coordinatore Responsabile di Struttura

C.R.A. VILLA DEL PENSIONATO	Coordinatore Responsabile Basilia Assunta Agati	Tel. 0543/951272 - Fax. 0543/956075 email basilia.@aspforlivese.it ORARIO DI RICEVIMENTO LUNEDI' MERCOLEDI' VENERDI' DALLE 8.30 ALLE 13.30

Responsabili Assistenziali c/o I servizi ASP

C.R.A. VILLA DEL PENSIONATO	Responsabile Attività Assistenziali	Tel. 0543/951272 - Fax. 0543/956075 email raarocca@spforlivese.it ORARIO DI RICEVIMENTO LUNEDI' MERCOLEDI' VENERDI' SABATO DALLE 8.30 ALLE 13.30

DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA

Documentazione allegata consegnata e sottoscritta all'ingresso:

- Carta dei Servizi
- Modulo Privacy
- Modulo di impegno al pagamento della Retta e di Accettazione della Carta dei Servizi
- Modulo delega rilevazione reclami e suggerimenti
- Questionari e risultati di indagine sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti delle strutture residenziali per gli anziani (customer satisfaction)

Documentazione Consultabile in struttura:

- Contratto di Servizio
- Documento Programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali (D.P.S.)
- Progetti di miglioramento

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

✂----------

INFORMATIVA AI SENSI DEL CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI EX D. LGS. N. 196 DEL 30 GIUGNO 2003

Il Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e
dei Suoi diritti. Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n. 196/2003, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. i dati personali e i dati sensibili che verranno da Lei forniti verranno trattati per le finalità connesse all'accesso e all'erogazione del Servizio CRA posti letto non convenzionati, per garantire il rispetto degli specifici adempimenti previsti dalla normativa nonché per la realizzazione di indagini statistiche;

2. il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e/o informatico;

3. il conferimento dei dati non è obbligatorio ma in caso di mancato conferimento non potrà essere dato corso all'istanza presentata in quanto tali dati risultano necessari per garantire il rispetto degli specifici adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e provinciale, nonché per la realizzazione di valutazioni e indagini;

4. i dati forniti potranno essere comunicati ad altri soggetti istituzionali previsti dalla specifica normativa e loro incaricati;

5. titolare del trattamento è ASP del Forlivese, con sede in via Piccinini nr. 28, 47016 Predappio (FC);

6. in ogni momento Lei potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. n. 196/2003, ossia ottenere la conferma dell'esistenza dei dati, conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza e chiederne la rettifica, la cancellazione o l'aggiornamento.

Per presa visione

Firma: _____

Luogo e data: _____

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Azienda Servizi alla Persona del Forlivese
Via Piccinini n. 66 - 47016 Predappio (FC)
Tel. 0543 1900837 - Fax 0543 1900838
e-mail: info@aspforlivese.it
PEC: aspforlivese@nexinpec.it

✂----------

IMPEGNO AL PAGAMENTO DELLA RETTA

a favore del/la sig./a _____

Il/La sottoscritto/a _____

Dichiara

□ di aver preso visione e di aver ricevuto copia della Carta dei Servizi presentata all'ASP del Forlivese dal/la sig./a _____ in data _____ e di accettarne incondizionatamente ed espressamente tutti i contenuti;
□ di aver preso visione e di accettare incondizionatamente il Regolamento adottato dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP del Forlivese con deliberazione n. _____ del _____(d'ora in poi Regolamento) relativo al Servizio CRA posti letto non convenzionati (solo per posti non convenzionati);
□ di essere a conoscenza che la retta giornaliera da addebitare al/la sig./a _____ per l'esercizio _____ è fissata in Euro _____, importo che potrà essere modificato con provvedimento del Consiglio di Amministrazione dell'ASP del Forlivese;
□ di essere a conoscenza che all'utente saranno addebitati eventuali costi per l'acquisto di farmaci o presidi sanitari;

Chiede

che l'ASP del Forlivese provveda ad addebitargli la retta e ogni altro costo relativo al ricovero del sig./a _____ in un posto letto CRA Convenzionato o CRA non convenzionato.

A tale riguardo

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'articolo 76 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445, nonché della decadenza dai benefici conseguenti al provvedimento eventualmente emanato sulla base della dichiarazione non veritiera, qualora dal controllo effettuato emerga la non veridicità del contenuto di taluna delle dichiarazioni rese (art. 75 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445)

Dichiara

ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445

□ di essere nato/a il _____ a _____
□ sesso: M□ F □
□ stato civile _____
□ codice fiscale _____
□ di avere la cittadinanza: italiana □ non italiana □ _____
□di risiedere in via/piazza_____ n. _____

comune _____ C.A.P. _____ provincia _____

□nel caso in cui la residenza non coincida con il domicilio:

di avere domicilio in via/piazza_____ n. _____

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

comune _____ C.A.P. _____ provincia _____

□ di godere di una situazione reddituale o economica sufficiente ad assicurare il pagamento regolare all'ASP del Forlivese della retta e di ogni altro costo relativo al ricovero del sig./a _____;

e si impegna

□ a pagare regolarmente all'ASP del Forlivese quanto dovuto in relazione al ricovero del/la sig./a _____;

□ a rispondere solidalmente in caso di debito verso l'ASP del Forlivese, la quale provvederà al recupero forzoso del credito nei modi di legge, con il conseguente aggravio delle spese a carico del debitore e l'applicazione degli interessi di mora e rivalutazione.

Luogo e data _____

Firma _____ Recapito telefonico:_____

DA COMPILARE A CURA DI CHI RICEVE LA DOMANDA
Ai sensi degli art. 30 e 38 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445, la presente dichiarazione è stata:
□ sottoscritta, previa identificazione del richiedente, in presenza del dipendente addetto (indicare in stampatello il nome) _____
□ sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento d'identità del sottoscrittore

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Azienda Servizi alla Persona del Forlivese
Via Piccinini n. 66 - 47016 Predappio (FC)
Tel. 0543 1900837 - Fax 0543 1900838
e-mail: info@aspforlivese.it
PEC: aspforlivese@nexinpec.it

✂----------

SCHEDA – MODULO PER SEGNALAZIONI DA INVIARE
ASP DEL FORLIVESE- UNITA' VILLA DEL PENSIONATO

◊ ELOGIO RILIEVO ◊

◊ SUGGERIMENTO RECLAMO ◊

Chi segnala:

Cognome Nome _____

Residente a _____

Via _____ CAP _____ Tel. _____

Per chi segnala:
Cognome Nome _____

Eventuale grado di parentela _____

Evento segnalato (descrivere i fatti i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e/o suggerimenti)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma _____

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

✂----------

DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE A PARENTI, AFFINI, CONOSCENTI

- Il/la sottoscritto/a ……
- nato/a a …… il ……
- residente in ……

via…….. tel ……..

- documento di identità …… n. ……
(che allego in fotocopia ai sensi dell'art.38 comma III° DPR 28/12/2000 n. 445)
- rilasciato da…… il ……

DELEGA:

○ a presentare questo reclamo

○ a presentare questo reclamo e a ricevere risposta

- il sig ……
- nato a …… il ……..
- documento di identità …….. n. ……
- rilasciato da……il ……
- residente a……..via……tel……

In relazione alla segnalazione oggetto della presente delega, io sottoscritto autorizzo la **Casa Residenza Villa del Pensionato**, a cui questa segnalazione è destinata, al trattamento dei miei dati personali ai sensi e per gli effetti di cui al Dlgs. 196/2003 secondo l'informativa riportata di seguito.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").
In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:
-i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente
-il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta
-la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza
-i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni
-La Casa Residenza Villa del Pensionato a cui è destinata questa segnalazione ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale
-l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. n. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze, sull'apposito modulo reperibile gli Uffici amministrativi dell'Ente.
-il Titolare del trattamento è ASP del Forlivese, via Piccinini nr. 66, 47016 Predappio (FC).
-l'elenco aggiornato dei Responsabili dei trattamenti di dati in ambito aziendale è disponibile presso gli uffici Amministrativi

- **Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili**

☐**ì** ☐**o**

Luogo e data _____

Firma del delegante _____

All. fotocopia documento di identità (valido) del delegante.
Sono considerati validi documenti di identità personale

- carta d'identità
- patente di guida
- tessera ferroviaria
- tessera postale
- tessera previdenziale (libretto di pensione)
- tessera di ordini professionali con personalità giuridica pubblica
- altri documenti rilasciati da Pubbliche Amministrazioni recanti la foto dell'interessato con timbratura a secco e completi

della firma del funzionario competente al rilascio

- carta di identità magnetica

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Azienda Servizi alla Persona del Forlivese
Via Piccinini n. 66 - 47016 Predappio (FC)
Tel. 0543 1900837 - Fax 0543 1900838
e-mail: info@aspforlivese.it
PEC: aspforlivese@nexinpec.it

✂----------

DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE AD ORGANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI O AD ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Il sottoscritto ……
nato a …… il ……..
documento di identità …… n. ……
(che allego in fotocopia)
rilasciato da…… il ……
residente in ……cap……via……tel……

delega:

☐ ***a presentare questo reclamo***
☐ ***a presentare questo reclamo e a ricevere risposta***
l'Associazione……
nella persona del Suo legale rappresentante ……
con sede a ……via ……tel……..

In relazione alla segnalazione oggetto della presente delega, io sottoscritto autorizzo la CRA O. P. Piccinini, a cui questa segnalazione è destinata, al trattamento dei miei dati personali ai sensi e per gli effetti di cui al Dlgs. 196/2003 secondo l'informativa riportata di seguito.

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

-i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente

-il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta

-la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza

-i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni

-La Casa Residenza Villa del Pensionato a cui è destinata questa segnalazione ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale

-l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. n. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze, sull'apposito modulo reperibile gli Uffici amministrativi dell'Ente.

-il Titolare del trattamento è ASP del Forlivese, via Piccinini nr. 66, 47016 Predappio (FC).

-l'elenco aggiornato dei Responsabili dei trattamenti di dati in ambito aziendale è disponibile presso gli uffici Amministrativi

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili
☐**SI** ☐**NO**
Luogo e data _____

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Firma del delegante _____

All. fotocopia documento di identità (valido) del delegante.
Sono considerati validi documenti di identità personale

- *carta d'identità*
- *patente di guida*
- *tessera ferroviaria*
- *tessera postale*
- *tessera previdenziale (libretto di pensione)*
- *tessera di ordini professionali con personalità giuridica pubblica*
- *altri documenti rilasciati da Pubbliche Amministrazioni recanti la foto dell'interessato con timbratura a secco e completi della firma del funzionario competente al rilascio*
- *carta di identità magnetica*

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

Azienda Servizi alla Persona del Forlivese
Via Piccinini n. 66 - 47016 Predappio (FC)
Tel. 0543 1900837 - Fax 0543 1900838
e-mail: info@aspforlivese.it
PEC: aspforlivese@nexinpec.it

✂----------

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEI FAMILIARI

QUESTIONARIO N.

Vorremmo conoscere le Sue valutazioni per ognuna delle voci che sono elencate nel questionario, le chiedo un voto da 1 a 10, dove 1 vuol dire completamente negativo e 10 del tutto positivo.

ATTIVITA' ASSISTENZIALI	voto	non sa
1. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono le Assistenti di Base (es.: alzata, bagno e aiuti forniti)		
2. Ritiene che gli Assistenti di Base siano disponibili ed attenti (es.: chiedono come sta, sono presenti al bisogno, ascoltano le sue richieste)		
3. Ritiene che la Responsabile dei Nucleo sia disponibile ed attenta (es.: ascolta le sue richieste, informa tempestivamente)		

4. Note spontanee

ATTIVITA' SANITARIE	voto	non sa
5. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti		
6. Ritiene che i fisioterapisti siano disponibili ed attenti		
7. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli Infermieri (es: medicazioni, distribuzione delle medicine, flebo)		
8. Ritiene che gli Infermieri siano disponibili ed attenti		
9. Ritiene che il Medico sia disponibile al colloquio e attento alle necessità sanitarie		
10. Ritiene che il Medico dia informazioni di tipo sanitario in modo chiaro		

11. Note spontanee

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	voto	non sa
12. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione che si svolgono (es.: tombola, lettura del giornale, attività manuali, cure estetiche, ginnastica, ascolto musicale)		
13. Quanto è soddisfatto delle iniziative che periodicamente si svolgono (es.: uscite, feste interne, ricorrenze)		
14. Ritiene che l'animatrice sia disponibile ed attenta		
15. Ritiene che gli spazi delle varie attività (sala animazione, sala TV, sala da pranzo ecc.), siano funzionali e adeguati		

16. Note spontanee

ATTIVITA' ALBERGHIERE	voto	non sa
17. Quanto è soddisfatto del menù del pranzo/cena offerto dalla struttura (gradibilità e variabilità)		
18. Quanto è soddisfatto del servizio offerto dal personale al momento della distribuzione dei pasti (preparazione piatto, comportamento e gentilezza)?		
19. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia e guardaroba della struttura (cambio lenzuola, cambio tovagliolo)		
20. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia e guardaroba della struttura (pulizia dei capi personali)		
21. Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia della struttura (igiene degli ambienti, pulizia dei bagni, pulizia della sala da pranzo, ecc.)		

22. Note spontanee

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	voto	non sa
23. Quanto è informato sulle attività che riguardano la struttura (feste,iniziative ecc.)		
24. Quanto è soddisfatto dello scambio di informazioni dalla struttura ai familiari per la gestione quotidiana dell'anziano (gentilezza, cortesia, cambiamenti, qualità dell'informazione)		
25. Ritiene che il personale della struttura si comporti con Lei in modo gentile (educato, rispettoso)		

26. Note spontanee

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

27. Rispetto alle Sue aspettative, Il servizio che il suo familiare riceve è:

Meglio di come mi aspettavo	
Come me l'aspettavo	
Peggio di come mi aspettavo	

28. Le chiediamo se ha qualche suggerimento da dare per migliorare la qualità del servizio

---

Data di compilazione : _____

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838

ELENCO VESTIARIO RICHIESTO IN DOTAZIONE AL MOMENTO DELL' INSERIMENTO IN STRUTTURA

Maglie intime in cotone (oppure fibre sintetiche)	n. 6
Calzini in cotone/calze autoreggenti	n. 6
Mutande in cotone (se l'ospite non è incontinente)	n. 6
Pigiama/camicia da notte	n. 6
Tute da ginnastica in pile o in acetato – Casa Residenza	n. 6
Maglie in cotone (o fibre sintetiche) da portare con la tuta	n. 6
Cardigan in tessuto misto	n. 2
Scarpe da ginnastica	n. 1
Pantofole allacciate	n. 1
Pigiami interi (per ospiti affetti da demenza)	n. 4

N.1 beauty- case contenente il seguente materiale:
- Spazzolino da denti + dentifricio
- Pettine/spazzola
- Rasoio elettrico (uomo)
- Porta protesi (se la porta)
- Forbicine per unghie

N.B.: NELL'ACQUISTO DEI CAPI DI VESTIARIO SI RACOMANDA DI:
- Evitare di acquistare capi di pura lana (la lavanderia non si assume alcuna responsabilità sul lavaggio dei suddetti)
- Acquistare pantofole chiuse con apertura a strappo

La biancheria va consegnata, nel tipo e nel numero richiesto, al Responsabile dell'Attività Assistenziale della Struttura (per informazioni Tel.0543/951272), il quale provvederà ad inviarla in guardaroba per l'etichettatura.
Si chiede alla famiglia di sostituire i panni usurati nel tempo
I capi elencati dovranno essere adeguati alla stagione durante la quale si procede all'ammissione in Struttura. Con l'arrivo della stagione successiva il Familiare dovrà fornire il nuovo vestiario (leggero o pesante), nella stessa misura.

Servizio Risorse Umane – Affari Generali – Organizzazione e Pianificazione
Responsabile Barbara Bresciani
e.mail: barbara.b@aspforlivese.it
tel. 0543/1900837 fax 0543/1900838