

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE  
N. 20 del 14/03/2023**

**Il Direttore**

VISTO il provvedimento redatto dal competente *Ufficio Direzione* relativo a:

“APPROVAZIONE REVISIONE CARTA DEI SERVIZI AZIENDALI”;

ivi allegato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

RICHIAMATA la normativa generale di ordinamento e disciplina delle Aziende di Servizi alla persona ed in particolare:

- D.lgs. 241/90
- D.lgs. 207/2001
- L.R. 2/2003
- Lo Statuto dell’ASP
- Il Regolamento che disciplina gli uffici e servizi dell’ASP;

ESAMINATO il testo del suddetto documento che risulta nei suoi contenuti conforme alla normativa vigente;

RITENUTA opportuna la sua approvazione per le ragioni in esso espresse;

CONSIDERATO inoltre che non sussistono vizi od impedimenti di alcuna natura che ne possano impedire l’esecutività;

**DETERMINA**

DI APPROVARE l’allegato testo di provvedimento che viene classificato con la numerazione e datazione come da intitolazione;

DI DARE ATTO che il presente atto diviene esecutivo con l’apposizione della firma attestante l’approvazione del medesimo;

DI TRASMETTERE il presente atto al competente ufficio per la sua pubblicazione, trasmissione agli eventuali soggetti interessati e conservazione a norma delle norme vigenti.

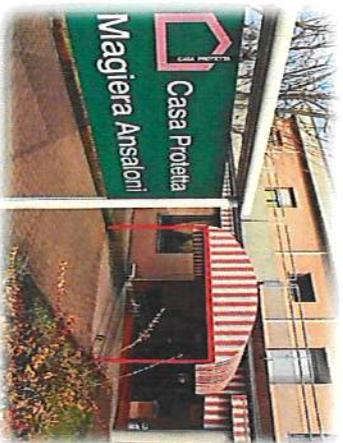
F.to Digitalmente da



Il Direttore

RAVANELLO ALBERTO / InfoCamere S.C.p.A.

# CARTA DEI SERVIZI



Approvata con Determina N. 20 del 14/03/2023

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

# INDICE

## 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

- Cenni Storici
- Scopi istituzionali dell'azienda
- I nostri Valori
- Metodologia di lavoro
- Organigramma

## 2. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

- Diritti e Doveri degli utenti
- Modalità di Accesso ai Servizi
- Servizi per Anziani – l'Offerta di ASP

## 3. ACCESSO AGLI ATTI

## 4. INDICATORI QUALITA'

## 5. ALLEGATI 1 - 2 - 3 - 4 - 5



# CENNI STORICI

L'Azienda pubblica di Servizi alla Persona MAGIERA ANSALONI (di seguito ASP) trae origine dall'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) denominata "Opera Pia Casa di Ricovero Magiera Ansaloni", la quale a sua volta trae origine dalle volontà testamentarie di Clementina Radeghieri vedova Ansaloni e del di Lei nipote Mario Magiera, che, con testamenti olografi pubblicati rispettivamente agli atti dei Notai Crocetta di Montecchio del 13 gennaio 1943 e Rossi di Correggio del 6 agosto 1947, destinavano il loro patrimonio allo scopo dell'istituzione di una Casa di Riposo per anziani inabili. L'istituzione fu eretta in Ente Morale con D.P.R. 26 febbraio 1952, n. 435, con sede in Rio Saliceto. Nel corso degli anni Sessanta e Settanta fu attuato un progressivo piano di dismissione del patrimonio rurale a favore di acquisizioni di fabbricati ad uso civile abitazione.

La Legge Regionale n. 2/1985 ha posto particolare attenzione agli aspetti gestionali, organizzativi e di benessere dei cittadini utenti dei servizi ed ha affrontato in modo organico il problema di un ammodernamento complessivo delle strutture per anziani non autosufficienti site nel territorio regionale. Vista la possibilità offerta da questa legge di concedere contributi in conto capitale su progetti di ristrutturazione e/o di costruzione di nuove residenze, negli anni ottanta è stata inaugurata la nuova struttura di Via C. Marx n.10 in Rio Saliceto, al posto della vecchia di Via San Giorgio n.37, che ha iniziato la propria attività dal 27 ottobre 1987 ed è tuttora in funzione.

Dal 1987 l'Ente gestore è convenzionato con l'Azienda USL di Reggio Emilia - Distretto Sanitario di Correggio - per l'erogazione di prestazioni sociali e sanitarie a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei servizi.

Successivamente, con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 498 del 21 giugno 1995 l'IPAB assunse la denominazione di "Casa Protetta Magiera Ansaloni".

# CENNI STORICI

Con L. R. 12/3/2003 n. 2 la Regione Emilia Romagna, ispirandosi ai principi della Legge n. 328 del 2000 e del decreto legislativo n. 207 del 2001, attua il riordino delle IPAB e la loro **trasformazione in ASP** (Azienda Servizi alla Persona), valorizzando il ruolo e inserendo tali Aziende nel sistema integrato di interventi e servizi sociali.

L'ASP Magiera Ansaloni è stata costituita - con decorrenza 1° maggio 2008 - con deliberazione della Giunta Regionale n. 578 del 21 aprile 2008, che ha approvato anche il relativo Statuto.

I Soci dell'ASP sono i Comuni di Campagnola Emilia, Correggio, Fabbrico, Rio Saliceto, Rolo e San Martino in Rio.

Dal 1° gennaio 2009, con apposito contratto di servizio, sono stati concessi in gestione all'ASP i seguenti servizi: Servizio di Assistenza Domiciliare anziani distrettuale, Centro Diurno "A. Rovesti" di Rolo e Servizio di Teleassistenza distrettuale.

Dal 1° maggio 2009, con apposito contratto di servizio, è stata assegnata all'ASP la gestione della Casa Protetta e Centro Diurno "D. Baccarini" del Comune di Campagnola Emilia.

Dal 1° luglio 2011, con apposito contratto di servizio, è stata assegnata all'ASP la gestione della Casa Protetta e Centro Diurno del Comune di San Martino in Rio.

# SCOPPI ISTITUZIONALI DELL' AZIENDA

L'A.S.P. è un'azienda di diritto pubblico (ente pubblico non economico) dotata di personalità giuridica, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria e non ha fini di lucro. Essa si qualifica come Azienda multiservizi nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti e agli adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, a disabili portatori di disturbi psicofisici, ad adulti in condizioni di fragilità sociale, secondo le esigenze indicate nella pianificazione locale definita dai Piani di Zona. Gli Organi dell' Azienda sono: l'Assemblea dei Soci – l'Amministratore Unico - l'Organo di revisione contabile. L'ASP ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi fissati nella legge regionale n. 2 del 2003 ed in particolare:

- **rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;**
- **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:

- 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;
- favorisce l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa.

# I NOSTRI VALORI

I valori di riferimento per quanti vi operano e che utilizzano i servizi erogati si concretizzano nei principi di seguito riportati e che costituiscono il mix di obiettivi aziendali:

- **RESPONSABILITA'** intesa come relazione fra impegni assunti e risultati conseguiti
- **IMPARZIALITA'** come affermato nell'art. 97 della Costituzione italiana: la p. a. deve svolgere la propria attività nel pieno rispetto della giustizia, evitando ogni discriminazione e arbitrio nell'attuazione dell'interesse pubblico, evitando qualsiasi favoritismo senza previa valutazione di tutti gli interessi, pubblici e privati
- **CONDIVISIONE** come elemento di facilitazione per realizzare l'integrazione fra professionisti, residenti, familiari, volontari.
- **CAPACITA' PROFESSIONALE** che è il valore che ci permette di essere in grado di scegliere gli strumenti per raggiungere i migliori risultati possibili
- **RISPETTO** perché al centro del nostro agire ci sono le persone considerate nella loro dignità e umanità
- **TRASPARENZA** ossia apertura e disponibilità alla verifica della coerenza tra agire quotidiano ed i principi enunciati, mediante l'informazione e la leggibilità dei risultati
- **BENESSERE** che è un concetto a cui tendere inteso come prodotto del nostro agire nei confronti dei residenti; misura dello stato di salute dell'organizzazione, inteso come benessere percepito anche dal personale dell'azienda.

# METODOLOGIA DI LAVORO

Uno degli obiettivi dell'ASP, in linea con quanto previsto dalla normativa regionale, è quello di erogare agli anziani ospiti una assistenza personalizzata. Ciò richiede, da parte di tutti i professionisti che compongono l'équipe, la capacità di creare le condizioni per lavorare con "unicità d'intenti" e "univocità di atteggiamenti." In particolare nei servizi residenziali pianificare l'assistenza in forma individualizzata significa: conoscere alcuni elementi significativi della storia di vita dell'utente (biografia) - accogliere l'anziano attraverso il colloquio iniziale - conoscerne le condizioni globali, anche attraverso l'osservazione quotidiana - stilare il Piano assistenziale individualizzato (PAI) stabilendo gli obiettivi da perseguire, nonché le conseguenti azioni/attività assistenziali - realizzare l'assistenza quotidiana multi-professionale - valutare i risultati raggiunti attraverso l'aggiornamento del PAI e la definizione di nuovi obiettivi e azioni operative.

Il Piano di Assistenza Individuale (PAI), viene formalizzato attraverso la compilazione di un fascicolo composto di varie schede che fanno riferimento a singole aree d'intervento. La compilazione avviene durante specifici incontri a cui partecipano tutte le figure professionali presenti. Il PAI viene rivisto semestralmente e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità a causa di cambiamenti significativi intervenuti nella situazione dell'utente e viene condiviso con l'utente e/o con i suoi familiari, ove presenti e disponibili.

La definizione delle **politiche del servizio** avviene con il continuo e costante coinvolgimento del personale che opera quotidianamente nelle strutture e negli uffici. Sono organizzati a questo scopo periodicamente incontri con tutte le figure professionali il cui obiettivo è anche quello di interpretare i bisogni nuovi che emergono dal punto di vista organizzativo e funzionale e che portano alla definizione di azioni di miglioramento continuo.

# FIGURE PROFESSIONALI

La gestione dei servizi erogati dall'ASP è garantita dalle seguenti figure professionali

**Coordinatore:** è il responsabile della gestione complessiva delle strutture residenziali. Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (RAA, Animatore, OSS, Infermieri, Fisioterapisti, Medici) ed è il garante della loro integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità della vita dell'anziano residente.

**Responsabile Attività Assistenziali (RAA):** è la figura di riferimento per la gestione dei nuclei di assistenza e della gestione della vita quotidiana degli utenti, mantiene i contatti con la rete parentale.

**Animatore:** progetta le attività di animazione nei servizi gestiti dall'ASP e partecipa attivamente alla loro realizzazione, in collaborazione con altre figure professionali e con il Volontariato.

**Infermiere:** figura sanitaria, coordinato dal Medico di struttura, che ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare gli interventi di tipo sanitario e garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche, diagnostiche e terapeutiche.

**Fisioterapista:** svolge la propria attività attraverso programmi individuali e di gruppo in relazione a quanto previsto nei progetti assistenziali individuali.

**Operatore socio sanitario:** figura professionale che si occupa direttamente e quotidianamente dell'anziano.

**Medico di Struttura:** effettua accessi settimanali programmati e cura i rapporti con i familiari che riceve previo appuntamento al fine di fornire le informazioni di competenza, coordina l'equipe infermieristica.

# FUNZIONI DEI SERVIZI AZIENDALI

**Direttore Generale:** ha la responsabilità di tradurre gli indirizzi dell'Assemblea dei Soci e dell'Amministratore Unico in attività di carattere gestionale e le sue funzioni sono disciplinate dalla normativa, dallo Statuto e dal Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi.

**Servizio Anziani:** supporta ed assiste la Direzione nella gestione di tutti i servizi socio sanitari aziendali, il Responsabile è Referente dei Coordinatori di tutti i servizi socio sanitari aziendali, coordina le attività che riguardano l'Accreditamento dei Servizi Socio Sanitari, collabora con RSPP e Medico competente, gestisce la programmazione della formazione obbligatoria del personale.

**Servizio Acquisti Gare e Appalti:** Gestisce le attività di approvvigionamento dei prodotti, servizi e attrezzature; gestisce le procedure di gara e stipula contrattuale (capitolati d'oneri, bandi di gara, contratti di fornitura). Cura le procedure per l'eventuale alienazione di immobili. E' il Referente del Servizio Tecnico.

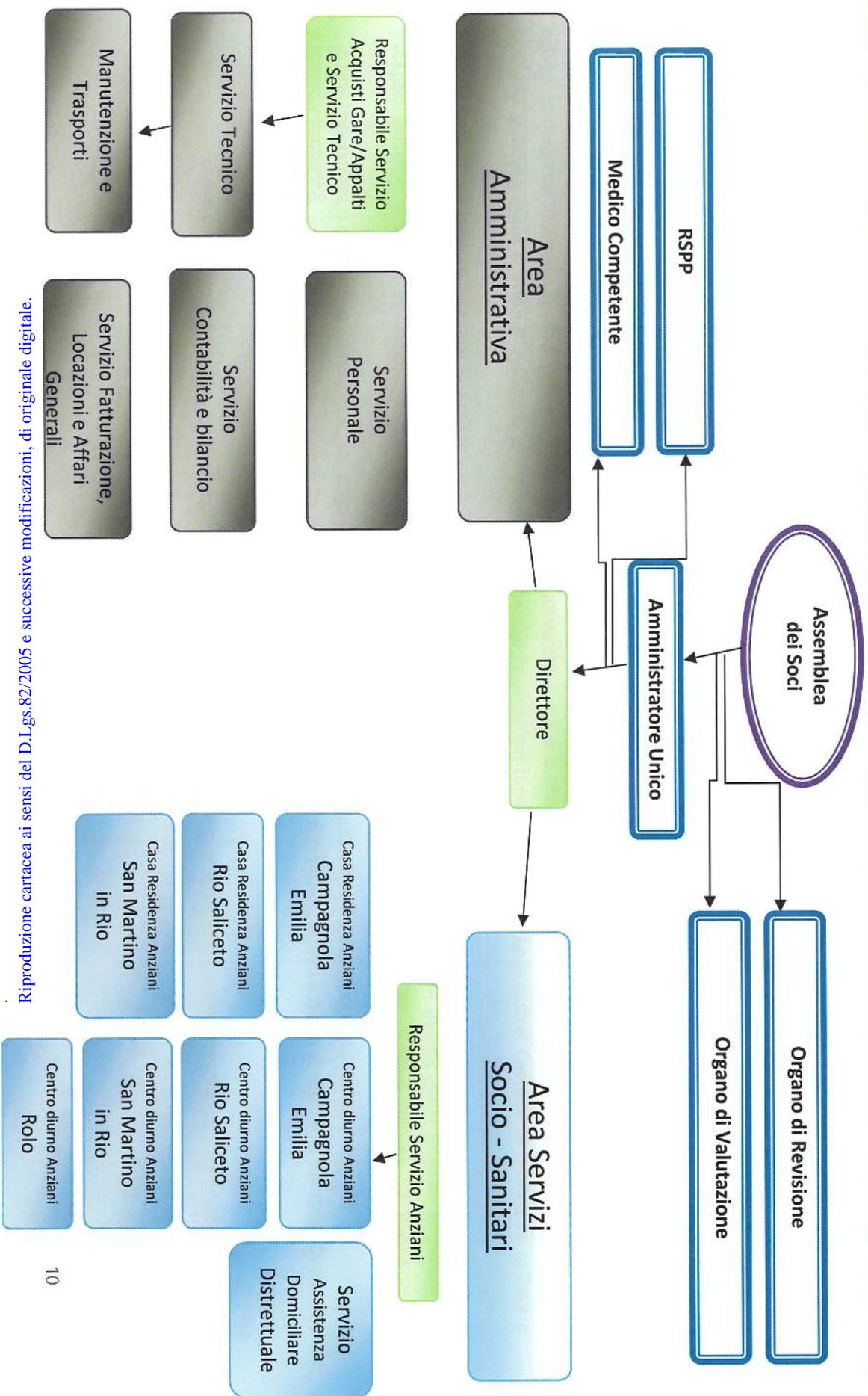
**Servizio Tecnico:** gestisce le manutenzioni del patrimonio immobiliare, coordina l'attività dei manutentori, supporta il Servizio Anziani, il Servizio Acquisti, Gare e Appalti e il Servizio Locazioni nelle attività di loro competenza.

**Servizio Personale:** è responsabile della gestione giuridica dei rapporti di lavoro, cura le attività in materia previdenziale, pensionistica, infortuni, garantisce il controllo delle presenze del personale e la predisposizione delle buste paga, anche per il tramite di soggetti terzi.

**Servizio Contabilità e Bilancio:** predispone tutti i Bilanci aziendali, elabora i documenti contabili di programmazione economico-finanziaria e rendicontazione garantisce il supporto tecnico all'Organo di revisione, gestisce la cassa economale.

**Servizio Fatturazione, Locazione e Affari Generali:** garantisce la gestione rette ospiti e la fatturazione attiva, compresa anche la gestione degli insoluti; gestisce le locazioni degli immobili aziendali, supporta la Direzione e i Servizi nelle attività amministrative.

# ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

# DIRITTI DEGLI UTENTI

## **Diritti:**

Ricevere l'assistenza socio-sanitaria prevista dai Contratti per i Servizi accreditati in via definitiva o provvisoria.

Essere assistito e ricevere cure nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose, con atteggiamento corretto e imparziale.

Ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso e alle prestazioni assistenziali e sanitarie erogate.

Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esauritive, dal personale preposto, sulle proprie condizioni di salute e sulle relative attività di cura.

Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche e di cura.

Diritto di esercitare in autonomia alcune scelte nel rispetto di ogni espressione di identità e libertà personale e nel rispetto della vita in collettività.

Diritto a presentare una segnalazione o reclamo tramite gli appositi percorsi individuati dall'azienda.

In ottemperanza al Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (c.d. "GDPR") l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza dei cittadini utenti. In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

# DOVERI DEGLI UTENTI

## **Doveri:**

Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori socio-sanitari al fine di rendere più efficace possibile la loro attività.

Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.

Rispettare gli orari delle attività socio-sanitarie e alberghiere stabiliti.

Mantenere comportamenti improntati a norme di buona educazione sia nei confronti degli altri ospiti che del personale.

Evitare comportamenti che possono arrecare disagio e disturbo ad altri cittadini residenti delle strutture.

Rispettare il divieto assoluto di fumare all'interno della struttura.

Versare la retta alle scadenze fissate e comunicare a cura dell'Ufficio Rette e rispettare quanto previsto dal contratto in caso di assenza.



# MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Possono accedere ai servizi gestiti da ASP Magiera Ansaloni anziani maggiori di 65 anni in condizioni di non autosufficienza e persone adulte con patologie assimilabili all'età senile, residenti nei Comuni del Distretto di Correggio (Comuni di Campagnola Emilia, Correggio, Fabbriico, Rio Saliceto, Rolo e San Martino in Rio). L'utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia si rivolgono all'Assistente Sociale tramite contatto/accesso allo Sportello Sociale del Comune di residenza.

L'Assistente Sociale accoglie la segnalazione e compie una prima valutazione. Attiva poi l'Unità di Valutazione Medica o Geriatrica per l'elaborazione del Piano assistenziale di intervento sull'anziano al fine di accedere ai servizi residenziali (Casa Residenza Anziani - CRA), semi-residenziali (Centro Diurno Anziani - CD) e Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).

L'accesso ai servizi sopraccitati è gestito dal Servizio Assistenza Anziani (SAA) dell'Unione Comuni Pianura Reggiana che ha sede presso il Distretto sanitario di Correggio. Per quanto riguarda in particolare i servizi residenziali (Casa Residenza Anziani) il Servizio Assistenza Anziani inserisce l'anziano all'interno della graduatoria distrettuale sulla base del punteggio scaturito dalla valutazione effettuata dalla Unità di Valutazione Geriatrica o Medica.

**Sportello Sociale e Assistente Sociale:** gli uffici hanno sede presso tutti i Comuni del Distretto (Campagnola Emilia, Correggio, Fabbriico, Rio Saliceto, Rolo e San Martino in Rio) – oppure si può contattare il centralino del servizio Sociale Integrato dell'Unione Comuni Pianura Reggiana (tel.0522/644611).

Per l'accesso ai posti privati, il cittadino può presentare domanda telefonicamente direttamente al Coordinatore della CRA; la graduatoria è unica per le 3 CRA e definita tendendo in considerazione la data di arrivo della domanda e i posti letto che si rendono disponibili..

# SERVIZI PER ANZIANI – L'OFFERTA DI ASP

## Casa Residenza Anziani C.R.A.

E' una struttura socio-sanitaria residenziale che accoglie anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio, con bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. La C.R.A. fornisce agli anziani prestazioni di tipo alberghiero, socio-assistenziale e sanitario in base al contratto di servizio stipulato con l'Azienda USL di Reggio Emilia - Distretto Sanitario di Correggio. Vengono accolti anziani anche temporaneamente per "ricoveri di sollievo", volti a garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa oppure che improvvisamente non possono provvedere all'assistenza per motivi di salute o altre cause contingenti.

Sono in gestione ASP le seguenti CRA accreditate definitivamente ai sensi della Delibera Regionale 514/09 e s.m.i.:

- C.R.A. "D. Baccarini" di Campagnola Emilia - Via Grande n.2 (per le informazioni specifiche si veda l'allegato 3)
- C.R.A. "Magiera Ansaloni" di Rio Saliceto - Via C. Marx n. 10 (per le informazioni specifiche si veda l'allegato 4)
- C.R.A. di San Martino in Rio - Via Ospedale n. 10. (per le informazioni specifiche si veda l'allegato 5)

Vengono erogate le seguenti prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere, comprese nella retta: ospitalità ed assistenza diurna e notturna  
- somministrazione dei pasti con possibilità di diete personalizzate - assistenza sanitaria – infermieristica - riabilitativa - farmaceutica in collaborazione con l'Az. USL di Reggio Emilia (Distretto di Correggio)- fornitura di ausili per l'incontinenza - servizio di podologo, parrucchiere e barbiere - attività sociali e di animazione - pulizia e sanificazione degli ambienti comuni e delle singole camere – lavaggio della biancheria piana, degli indumenti e della biancheria intima personali.

# ACCESSO AI SERVIZI ED ACCOGLIENZA

L'accesso su posto accreditato avviene su segnalazione del nominativo dell'anziano da parte del Servizio Assistenza Anziani che, verificata la graduatoria unica distrettuale, contatterà direttamente l'anziano o un suo familiare per offrirgli l'opportunità di ingresso.

L'accesso su posto a libero mercato avviene su chiamata telefonica del Coordinatore di Struttura verificata la graduatoria di ASP.

In caso affermativo viene fissato dai Responsabili dell'ASP un incontro preliminare (a domicilio) con l'anziano e/o i suoi familiari nel quale riceveranno informazioni relative alla struttura ed ai referenti assistenziali all'interno del servizio di destinazione.

**All'atto dell'ingresso l'utente si impegna a consegnare all'Amministrazione i documenti di seguito elencati:**

- tessera SSN/codice fiscale,
- tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto),
- carta di identità,
- certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso),
- eventuale decreto di nomina tutore o amministratore di sostegno del Tribunale.
- tutta la documentazione sanitaria.

Tali documenti sono custoditi dall'Azienda per tutta la durata del ricovero e restituiti all'utente o ai suoi familiari, su richiesta degli stessi, in seguito a dimissioni o decesso.

## **Retta di ospitalità**

Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali e sanitarie, i farmaci e i parafarmaci compresi nel Prontuario Terapeutico Provinciale, i presidi per l'incontinenza, l'assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, biancheria da camera, lavanderia.

Sono esclusi dalla retta e a carico dell'ospite: la dotazione di biancheria personale, i ticket, le spese personali per prestazioni diverse da quelle garantite dalla struttura.

La struttura non è da ritenersi responsabile in presenza di smarrimento di protesi acustiche o dentarie, causato da comportamenti o azioni autonome riconducibili all'anziano medesimo.

Al momento della domanda di ammissione, l'ospite (o chi per esso) dovrà sottoscrivere l'impegno economico per il pagamento della retta; la fattura mensile sarà intestata all'ospite.

Il mancato pagamento della retta può comportare la dimissione dell'ospite dalla struttura.

# SERVIZI ASSISTENZIALI

All'interno dei servizi residenziali e semiresidenziali dell'ASP vengono erogate le prestazioni descritte di seguito:

## **Assistenza di base:**

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari dell'utente, favorendone il benessere e cercando di mantenerne le capacità residue. Il servizio è erogato da Operatori Socio Sanitari (**OSS**), dotati di specifico titolo professionale, che operano garantendo un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane.

In particolare l'OSS provvede: all'igiene personale e alla cura dell'aspetto dell'utente - all'alzata e alla messa a letto quotidiane - alla cura dell'abbigliamento dell'utente - all'alimentazione dell'utente - alla mobilitazione e al supporto alla deambulazione dell'utente - all'attività di socializzazione e animazione di singoli e gruppi di utenti.

Il gruppo degli OSS è coordinato dal Responsabile delle attività assistenziali (**RAA**), cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli operatori. Il/La RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e l'integrazione con le figure dell'area sanitaria. È il riferimento per tutte le notizie relative all'accudimento degli utenti; è la figura a cui rivolgersi preferibilmente per le informazioni a carattere assistenziale.

# SERVIZI SOCIO SANITARI

## **Assistenza infermieristica:**

L'Infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli utenti in relazione all'assistenza generale infermieristica. In particolare, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, è responsabile della corretta somministrazione delle terapie e della segnalazione al Medico e alla équipe di variazioni dello stato di salute degli utenti. La presenza dell'Infermiere viene garantita nelle ore diurne per almeno 12 ore.

E' prevista la presenza periodica del Coordinatore sanitario, che si occupa di supervisionare l'assistenza infermieristica, promuovendo un percorso di aggiornamento ed integrazione di tutti i servizi per anziani a livello distrettuale, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità, in linea con le direttive dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di competenza.

## **Assistenza riabilitativa:**

L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità fisiche residue dell'utente. Viene erogata dai Fisioterapisti e comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo. Nei servizi residenziali il Fisioterapista elabora, in accordo con il Medico di struttura, il programma di riabilitazione in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può trarre dagli interventi; elabora un programma di attività motoria e di riattivazione funzionale per il miglioramento del tono muscolare, dell'equilibrio, della funzionalità motoria e del benessere generale; propone l'adozione di protesi ed ausili, addestra all'uso gli OSS e ne verifica l'efficacia nell'ambito di attività di supporto e di supervisione del personale, oltre ad offrire agli stessi consulenza per l'esecuzione di semplici attività di mantenimento delle attività residue e di riattivazione strettamente connesse alle attività quotidiane.

# SERVIZI SOCIO SANITARI

Gli ausili e presidi ordinari (letti, carrozzine, materassi antidecubito, deambulatori, ecc.) vengono forniti direttamente dall'ASP. Gli ausili e presidi personalizzati vengono forniti dall'Az. USL di Reggio Emilia Distretto di Correggio.

Nelle strutture sono presenti palestre adeguatamente attrezzate in cui vengono svolte prestazioni riabilitative e attività motorie che sono fondamentali per mantenere l'anziano il più possibile attivo e per valorizzare le sue capacità residue.

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

L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita dall'Az. USL di Reggio Emilia - Distretto di Correggio attraverso il Medico di struttura con accessi programmati. Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici si effettuano con cadenze variabili sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie dell'anziano.

Il Medico di Struttura è responsabile della funzione di diagnosi e cura per tutti gli anziani ospiti, salvo diversa opzione verso altro Medico di Medicina Generale, e per tutti coloro che fruiscono di un periodo di accoglienza temporanea.

La continuità assistenziale nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi è assicurata dal servizio di Guardia Medica- Continuità assistenziale dell'Az. USL di Reggio Emilia Distretto di Correggio.

**Il Medico coordinatore sanitario** di struttura riveste funzioni di indirizzo complessivo e di verifica delle attività e delle risorse sanitarie dei Servizi.

Il Medico coordinatore sanitario è presente nella fascia diurna con orari individuati in ogni Servizio e comunicati agli utenti. L'Azienda USL di Reggio Emilia, Distretto di Correggio, assicura l'attività di assistenza specialistica programmata sulla base delle effettive esigenze sanitarie degli ospiti, in particolare per le specialità di Fisioterapia, Geriatria e Psichiatria, previa prescrizione da parte del Medico di struttura.

Per le altre specialità sono attivati appositi canali tesi a facilitare l'accesso delle persone anziane non autosufficienti nei normali ambulatori specialistici

## **Servizio farmaceutico:**

L'assistenza farmaceutica è assicurata dall'Azienda U.S.L. mediante la fornitura gratuita di farmaci compresi nel prontuario terapeutico provinciale.

I costi relativi ai farmaci prescritti dal Medico di Struttura o Medico di Medicina Generale su ricetta nominativa non forniti gratuitamente dal SSN e i ticket relativi a prestazioni sanitarie sono a carico dell'ospite/famiglia.

# SERVIZIO DI ANIMAZIONE

## Attività di animazione



L'attività di animazione ha l'obiettivo di conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano ospite attraverso interventi volti a promuovere un mantenimento o un recupero delle sue capacità residue e delle sue funzioni cognitive. Nello specifico, l'Animatore pianifica ed attua attività di tipo ricreativo e occupazionale, socio-riabilitative e di partecipazione alla vita sociale e di comunità, rispettando e valorizzando ove possibile le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali, a livello individuale e di gruppo.

Vengono proposte: feste in ogni Servizio in occasione di ricorrenze e festività, tombola, gioco di carte, laboratori attività manuali, pet - therapy, yoga della risata, uscite esterne di gruppo, attività musicali, ecc.

In ogni servizio è inoltre presente ed esposto un programma settimanale e mensile di tutte le attività proposte agli utenti.

# SERVIZI GENERALI

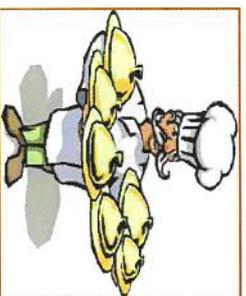
Oltre i servizi assistenziali e sanitari vengono erogate le seguenti prestazioni:

- **Ristorazione**
- **Guardaroba e Lavanderia**
- **Pulizia e sanificazione degli ambienti**
- **Servizio di barbiere/parrucchiere**
- **Servizio di podologo**
- **Trasporti sanitari**

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni indispensabili al mantenimento di un buon stile di vita degli ospiti.

Ciascuno dei servizi sopra riportati è pianificato in funzione delle attività comprese nei diversi servizi offerti dall'ASP e sono realizzati attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate, in ogni caso il servizio è tenuto sotto controllo tramite verifiche pianificate ed effettuate da personale dell'ASP.

## **Ristorazione**



Il servizio è affidato ad una ditta esterna, comprende la preparazione della giornata alimentare (colazione, idratazione metà mattina, pranzo, merenda e cena), la somministrazione dei pasti è effettuata dal personale OSS di ASP.

L'ASP offre ad ogni ospite una risposta personalizzata al bisogno primario di alimentarsi ponendo la massima attenzione agli aspetti nutrizionali. È data la possibilità ad ogni residente di scegliere sulla base di Menu settimanali – stagionali.

Sono previste verifiche periodiche della qualità del cibo effettuate dal personale di struttura e dai familiari che ne facciano richiesta.

# SERVIZI GENERALI

Il grado di soddisfazione dell'utente può costituire uno strumento di monitoraggio e cambiamento dell'offerta alimentare. L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici definiti, e costituiti da un numero minimo garantito di tipologie di pasti differenziati per consistenza e/o in base allo stato di salute e patologie dei residenti. Il servizio è rispettoso delle abitudini alimentari e religiose. A seguito di prescrizione medica il Servizio garantisce diete personalizzate.

Il Servizio di Ristorazione propone pasti rispettando le stagionalità e promuovendo l'utilizzo di materie prima biologiche a km zero, ove possibile. Si prevedono sperimentazioni concordate con il Medico, sulla somministrazione di alimenti idonei a favorire il benessere dell'anziano e riducono il ricorso a lassativi (cibi integrali, cereali, legumi, ecc.) L'ospite può consultare il menu giornaliero/settimanale esposto in ciascuna Casa Residenza Anziani / Centro Diurno Anziani e può richiedere i cibi a lui più graditi. Il menu si ripete ogni 4 settimane e si alterna il menu stagionale (primavera-estate e autunno-inverno), verificato ed elaborato tutti gli anni. Sono possibili integrazioni al Menu se richiesti da ospiti o familiari e concordati con il Coordinatore e con la Cucina.

I familiari e persone di riferimento degli ospiti non possono consegnare direttamente agli anziani - se non previo accordo con il personale responsabile del servizio - alimenti confezionati all'esterno. In particolare, a seguito di consenso da parte del RAA e degli Infermieri, gli alimenti permessi sono quelli sigillati, confezionati e conservabili a temperatura ambiente.

Il servizio di ristorazione viene garantito anche in caso di scioperi o altre emergenze, come previsto dal Contratto in essere con la ditta che produce e fornisce i pasti.

# SERVIZI GENERALI

## Guardaroba e Lavanderia



Il servizio di guardaroba e lavanderia è assegnato ad una ditta esterna; riguarda il lavaggio e la stiratura dei capi di abbigliamento personale degli ospiti nonché la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (coperte, lenzuola, federe, ecc.)

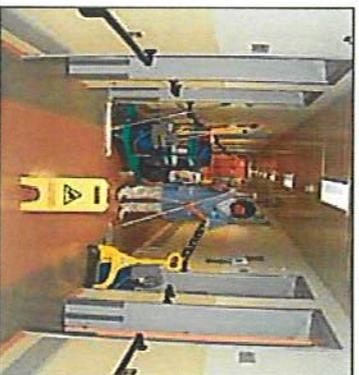
In sede di incontro pre-ingresso, all'utente e/o a un suo familiare, vengono indicati i capi di abbigliamento necessari per il periodo di permanenza presso il servizio. Al fine di poter identificare gli indumenti e la biancheria personale dell'ospite la ditta effettua etichettatura dei capi con applicazione di apposite etichette. Il processo di lavaggio è di tipo industriale, pertanto per permanenze prolungate viene richiesto un ripristino periodico (o comunque al bisogno) di alcuni capi per sostituire quelli consumati dall'usura.

Nel caso in cui un capo di cui sia registrata la consegna al Guardaroba risulti smarrito l'Azienda provvede alla sua sostituzione senza alcun onere per l'utente. La sostituzione è concordata tra l'utente o un suo familiare e il personale.

E' possibile favorire la scelta del vestiario da parte dell'ospite o suo familiare accordandosi con la RAA.

# SERVIZI GENERALI

## Pulizia e sanificazione degli ambienti



Il servizio viene svolto da una ditta esterna che provvede alla pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, dei servizi igienici). La supervisione delle pulizie è svolta dai RAA di struttura/centro diurno.

Presso i servizi dell'ASP sono previste azioni per l'allontanamento di insetti striscianti e alati con interventi mirati di disinfestazione e trattamenti programmati secondo un calendario che segue le necessità stagionali in relazione alla vita e ai cicli biologici. Tutti i servizi sono dotati di postazioni esterne ed interne per la lotta ai roditori.

Gli interventi di disinfestazione e derattizzazione sono ciclici.

# SERVIZI GENERALI

## Servizio di barbiere/parrucchiere



Il servizio di barbiere/parrucchiere viene svolto da professionisti esterni. La programmazione di tale servizio viene concordata con la RAA o l'Animatore del Servizio. Per le signore residenti 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 capelli, fiale anticaduta, ecc.) sono invece a carico dell'utente stesso.

## Servizio di podologo

Il servizio di podologo viene svolto da professionisti esterni in possesso di titolo specifico e con tutti i requisiti in ordine all'igiene e sicurezza (prevenzione rischio biologico). La programmazione di tale servizio viene concordata con la RAA.

Il costo della prestazione è compreso nella retta.

# SERVIZI GENERALI

## Trasporti sanitari



I trasporti sanitari degli utenti ospiti nei servizi residenziali in situazione di ricovero o per dimissione ospedaliera sono a carico dell'Az. USL di Reggio Emilia - Distretto di Correggio.

L'ASP garantisce, senza oneri aggiuntivi per gli utenti, tutti gli altri trasporti sanitari (es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc.) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione.

## **Assistenza religiosa**

All'interno dei servizi in gestione all'ASP Magiera Ansaloni viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa prestata da sacerdoti che assicurano le funzioni religiose e si rendono disponibili alle richieste di aiuto spirituale, all'ascolto, al colloquio e alla somministrazione dei sacramenti. In tutti i Servizi viene celebrata la Santa Messa e, a richiesta dei singoli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.

A tutti gli ospiti viene garantita la completa libertà di culto.

# SERVIZI COMPLEMENTARI

## Volontariato



Attualmente all'ASP Magiera Ansaloni sono attive diverse **Organizzazioni di volontariato** e singoli Volontari che contribuiscono allo sviluppo della cultura della solidarietà e alla costruzione di una struttura a rete.

L'obiettivo è integrare i servizi pubblici con quelli privati a favore della popolazione anziana attraverso progetti socio-assistenziali e socio-culturali che puntino alla socializzazione e all'integrazione con la comunità locale circostante. Si incentiva anche la partecipazione alla vita dei Centri di altre figure rappresentate da stagisti, tirocinanti, volontari del servizio civile, e altri soggetti, che si prestano nell'offrire attività a supporto dell'animatrice e che prestano la loro attività in modo integrato e sinergico all'interno dell'organizzazione delle strutture.

Sono inoltre presenti **singoli Volontari** non appartenenti ad associazioni. Per svolgere attività di volontariato occorre segnalare la propria disponibilità al Coordinatore della struttura.

Tutti i volontari sono coperti da Polizza Assicurativa aziendale. Le attività svolte dai volontari sono di aiuto e supporto ai servizi per la realizzazione di attività di animazione e socializzazione per gli ospiti e, nell'ambito di una periodica programmazione per obiettivi, concorrono a creare nuovi stimoli e interessi negli utenti, rendendo più piacevole e significativa la loro permanenza. I Volontari svolgono anche semplici attività come: sfalcio dell'erba, piccole potature, semina e cura dei aiuole e giardini delle strutture, ecc. **E' stata redatta un'apposita Carta dei servizi del Volontario (???)**.

# SERVIZI COMPLEMENTARI

## Manutenzione

E' presente un Servizio interno di gestione tecnica e di manutenzione degli immobili e loro pertinenze, degli impianti tecnologici e delle attrezzature. E' inoltre attivo 24 ore su 24 un servizio di pronto intervento per la presa in carico delle situazioni d'emergenza. Le richieste di intervento vengono effettuate dal personale di struttura.

## Custodia di denaro e oggetti preziosi

Gli utenti, sotto la propria responsabilità, possono trattenere con sé o nella propria camera denaro e oggetti di valore. L'ASP non fornisce il servizio di deposito e custodia valori, e non assume responsabilità alcuna per la sottrazione, smarrimento o danneggiamento di oggetti preziosi e di valori in possesso degli ospiti.

## Telefono

Tutti gli ospiti che non dispongono di dispositivi individuali, potranno ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea della struttura, evitando gli orari dei pasti e del riposo.

Qualora l'anziano residente fosse interessato ad effettuare delle telefonate urbane ai propri familiari potrà rivolgersi alla RAA.

In orario notturno le telefonate indirizzate al centralino saranno inoltrate automaticamente al personale in servizio.

## Posta

Su richiesta dei familiari la corrispondenza indirizzata agli ospiti viene conservata presso la struttura che è disponibile per il ritiro negli orari di apertura al pubblico.

ASP non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e lettura della posta da parte dei familiari.

# GIORNATA TIPO

La vita nelle strutture residenziali è cadenzata da attività che rispettano il ritmo biologico degli anziani, in sintesi:

## MATTINO

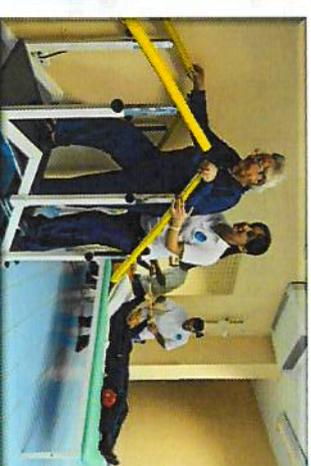
- **Alzata**
- **Interventi assistenziali di base**
- **Interventi infermieristici**
- **Colazione (ore 8/8,30 circa)**
- **Attività socio-relazionali (animazione)**
- **Attività di fisioterapia**
- **Spuntino (ore 10/10,30 circa)**
- **Eventuale uscita**
- **Pranzo (11,30/12,00)**

## POMERIGGIO

- **Riposo**
- **Interventi assistenziali di base**
- **Interventi infermieristici**
- **Merenda (ore 15,30/16,30)**
- **Attività socio-relazionali (animazione)**
- **Eventuali uscite**

## SERA

- **Cena (ore 17,45/18,00)**
- **Interventi infermieristici**
- **Interventi assistenziali di base**
- **Riposo notturno**



# ACCOGLIENZA DI FAMILIARI ED AMICI

I visitatori di residenti in C.R.A. hanno a disposizione aree interne ed esterne nelle quali possono sostare.

Un luogo protetto accessibile anche ai minori accompagnati, che offre l'opportunità al familiare di mantenere sempre vivo il contatto con il proprio caro in linea con la volontà di gestire residenze "aperte". Nelle aree adibite a soggiorno sono presenti spazi ove è possibile consumare snack e bevande disponibili presso i distributori automatici.

Sono a disposizione dei visitatori alcune salette che consentono una certa privacy in un ambiente dove poter svolgere incontri che richiedono riservatezza. I percorsi da seguire sono segnalati dall'ingresso della struttura con apposita cartellonistica.

Le case residenza intendono privilegiare il mantenimento delle relazioni delle persone ospitate con il mondo esterno garantendo il coinvolgimento delle persone care nel percorso di assistenza e cura..

L'uso del telefono cellulare è consentito solo in modalità silenziosa, per evitare di infastidire i residenti che sono particolarmente sensibili ai rumori difficilmente riconoscibili.

Il visitatore previo accordo con RAA/Coordinatore può accompagnare la persona anziana fuori dalla struttura e intrattenersi per alcuni momenti di svago e di socializzazione.

# ACCOGLIENZA DI FAMILIARI ED AMICI

Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari ed amici possono accedere alla Struttura durante la giornata, ad eccezione dei momenti del riposo e degli interventi assistenziali di base. In casi di particolare necessità può essere autorizzata la permanenza di familiari anche durante la notte.

Per il rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, è opportuno che i visitatori si allontanino temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, le visite mediche, la pulizia delle stesse. Devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, evitando l'eccessivo affollamento nelle camere da letto e il parlare ad alta voce, adottando un comportamento adeguato per un ambiente protetto.

Durante la somministrazione dei pasti possono sostare nelle sale da pranzo soltanto coloro che, per specifiche condizioni, aiutano nell'assunzione del vitto i propri congiunti e sono preventivamente autorizzati dal personale infermieristico. Al fine di consentire il rispetto delle misure organizzative e di autocontrollo (H.A.C.C.P.) volte alla tutela dell'igiene dei prodotti alimentari ed escludere il rischio dell'assunzione impropria di cibi/bevande o medicinali da parte degli ospiti, i visitatori sono invitati a non portare o somministrare alcunché se non espressamente autorizzati dal personale presente.

E' inoltre opportuno che familiari ed amici si astengano da qualunque tipo di intervento assistenziale sull'ospite, rivolgendosi se necessario agli operatori in servizio. E' ammesso l'accesso nelle strutture anche per i minori, sotto la responsabilità dei genitori.

Sono possibili, se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono, permessi per uscite con familiari o amici, previa comunicazione al Responsabile delle Attività Assistenziali.

# SERVIZI PER ANZIANI – L'OFFERTA DI ASP



È un servizio semiresidenziale socio-sanitario che assiste, a sostegno delle famiglie, anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti attuando programmi di riabilitazione e socializzazione, potenziando, mantenendo e/o compensando abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale e della relazione interpersonale.

Può essere finalizzato al trattamento specifico di utenti affetti da deterioramento cognitivo (centro diurno specializzato per demenze o gravi disturbi del comportamento, per alcuni posti riservati a questa patologia).

Possono accedere ai Centri Diurni del territorio di riferimento gli anziani con più di 65 anni, residenti nei Comuni del Distretto, che necessitano di parziale supporto per la gestione quotidiana, previo contatto con l'Assistente Sociale competente che stabilirà l'ingresso e le giornate di presenza in accordo con il Responsabile del Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) e dell'ASP, cui seguirà sottoscrizione del contratto. Solitamente viene programmato un colloquio pre-ingresso al fine di garantire un miglior scambio di informazioni nella presa in carico dell'anziano in merito alle sue problematiche per formalizzare successivamente un piano personalizzato assistenziale (PAI) condiviso.

Vengono fornite prestazioni di tipo socio-assistenziale e sanitario, erogate dalle stesse figure professionali presenti nelle strutture residenziali.

# CENTRI DIURNI

Sono in gestione ASP i seguenti Centri Diurni Anziani accreditati definitivamente ai sensi della Delibera di Giunta Regionale n.

514/09 e s.m.i.:

- Centro Diurno "D. Baccarini" di Campagnola Emilia - Via Grande n.2, integrato nella CRA per n. 5 posti
- Centro Diurno "Magiera Ansaloni" di Rio Saliceto - Via C. Marx n. 10, integrato nella CRA, per n. 8 posti
- Centro Diurno "Amelia Rovesti" di Rolo - Via G. Galilei n.36, dispone di n. 20 posti
- Centro Diurno di San Martino in Rio - Via Ospedale n. 10, integrato nella CRA, per n. 10 posti

**L'orario di apertura ordinario del Centro Diurno è il seguente:** dalle ore 8,00 alle ore 17,30 dal lunedì al Sabato (domenica e festivi di norma rimarrà chiuso).

**E' possibile la presenza "parziale" in C.D. usufruendo del Part-time,** optando per questa soluzione l'anziano potrà scegliere tra due possibili forme di presenza ridotta:

- **Part time verticale** (alcuni giorni della settimana – con orario ordinario)
- **Part time orizzontale** (mattina o pomeriggio)

in entrambi i casi la tariffa prevede una riduzione, considerato anche il consumo o meno del pasto.

# CENTRI DIURNI

L'ingresso o l'uscita diversi dall'orario stabilito, debbono essere sempre concordati con il personale al fine di non interferire con i piani di lavoro e le attività della struttura.

Le assenze debbono essere comunicate anticipatamente, e le assenze per malattia devono essere giustificate tramite presentazione di certificato medico al fine del conteggio della retta mensile (l'assenza giustificata prevede una decurtazione parziale della retta).

Al Centro Diurno Anziani vengono erogate le seguenti prestazioni assistenziali e alberghiere, comprese nella retta:

igiene personale, assistenza al pasto, cambio degli ausili per l'incontinenza (forniti dall'utente), assistenza alla deambulazione, somministrazione o aiuto all'assunzione di farmaci (come previsto dal piano terapeutico elaborato dal Medico di medicina generale), lavoro di riattivazione e di mobilitazione, attività ricreative-occupazionali e di animazione/socializzazione, trasporto per eventuali uscite sul territorio, fornitura dei pasti con possibilità di diete personalizzate, lavaggio della biancheria alberghiera (tovaglie, tovaglioli, bavaglie, asciugamani).

Per ulteriore dettaglio delle prestazioni si veda quanto riportato nella sezione dedicata alla Casa Residenza Anziani.

**Per quanto riguarda il C.D. di Rolo si rimanda al documento specifico.**



# DIMISSIONI DAI SERVIZI

La dimissione dai servizi residenziali può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'utente, con un preavviso pari a 7 giorni;
- decesso;
- dimissione concordata con il SAA e con preavviso alla famiglia al seguito del verificarsi di eccezionali condizioni di incompatibilità con la permanenza dell'utente (morosità reiterata, problematiche comportamentali non gestibili in struttura, ecc.);
- dimissione concordata con il SAA per cambio struttura;
- scadenza dei termini per gli utenti con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione l'ASP restituirà all'utente tutte le sue proprietà (sarà cura del familiare restituire all'Azienda USL eventuali ausili da essa forniti).

Su richiesta l'ASP produrrà una lettera di dimissione.

Al verificarsi del decesso dell'utente rimane a esclusivo carico dei familiari la scelta e l'attivazione del servizio di onoranze funebri.

## MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE E ASCOLTO

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e le *équipe* dei Servizi, in quanto parte importante della storia e del vissuto dell'anziano. La condivisione delle informazioni circa lo stato di salute dell'utente è finalizzata a promuovere una sorta di alleanza terapeutica, all'interno della quale il familiare contribuisce insieme agli operatori alla promozione e al raggiungimento del miglior livello possibile di benessere per l'anziano. In specifico, i familiari vengono invitati a un incontro finalizzato alla condivisione del Piano assistenziale individualizzato (PAI) del loro anziano.

All'incontro partecipano alcuni membri dell'*équipe* che redige il PAI; il familiare viene informato e coinvolto sugli obiettivi previsti dal piano, nonché sulle decisioni assistenziali e sanitarie adottate per il raggiungimento di tali obiettivi. Questo momento di condivisione avviene con cadenza almeno annuale e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. I membri dell'*équipe* e in generale le figure professionali operanti nei nuclei/reparti sono comunque sempre a disposizione dei familiari per fornire informazioni e/o chiarimenti.

Sono previsti incontri con i familiari degli anziani ricoverati nelle Case Residenza e Centri Diurni almeno ogni 6 mesi oltre ad incontri in occasione di feste o iniziative collettive nelle quali si possono approfondire alcune tematiche tipiche dell'assistenza all'anziano non autosufficiente. Queste occasioni sono anche un momento di confronto e di scambio con gli operatori e i responsabili dell'Azienda. L'ASP si impegna a promuovere iniziative formative rivolte alla cittadinanza e inerenti le tematiche attinenti alla condizione dell'anziano e delle patologie proprie dell'età avanzata (per esempio: Alzheimer) anche in collaborazione con le Associazioni di Volontariato.

# MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE E ASCOLTO

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per l'ASP Magiera Ansaloni per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con gli utenti significa anche riconoscere loro il diritto:

- di segnalare situazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte;
- di fare proposte di miglioramento.

L'Azienda ha pertanto predisposto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto degli utenti sia a essere ascoltati, sia a essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei servizi. Annualmente viene somministrato un Questionario sul benessere nelle strutture, i cui risultati vengono esplicitati durante le riunioni annuali.

**Segnalazioni, suggerimenti, reclami:** possono essere presentati direttamente presso il servizio di cui si è utenti (al Coordinatore o alla RAA), oppure essere inoltrate alla Direzione mediante:

- **compilazione del modulo Segnalazioni (scaricabile dal sito internet [www.magieraansaloni.it](http://www.magieraansaloni.it) e disponibile presso gli Uffici Amministrativi o presso le sedi delle strutture);**
  - lettera in carta semplice indirizzata a: Direzione dell'ASP "Magiera Ansaloni" - Via XX Settembre . 4 - 42010 Rio Saliceto (RE) o tramite fax (0522 699457)
  - Segnalazione telefonica alla Direzione (tel. 0522/699827)
  - Invio di segnalazione tramite e-mail: [info@magieraansaloni.it](mailto:info@magieraansaloni.it)

Dopo un attento esame della situazione che ha generato il reclamo, verrà data risposta entro 30 gg.

# SERVIZI PER ANZIANI – L'OFFERTA DI ASP

## Servizio di Assistenza Domiciliare – S.A.D.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene gestito attraverso équipe territoriali presenti in ogni Comune del Distretto di Correggio, con l'obiettivo di promuovere e mantenere le condizioni di vita autonoma dell'anziano presso il proprio domicilio, garantendo l'assistenza in modo continuativo, favorendo il recupero o il mantenimento delle capacità residue e di supportare i familiari, in integrazione con i Medici di Medicina Generale e altri professionisti sanitari.

Il S.A.D. fornisce prestazioni di aiuto per la cura della persona nelle attività giornaliere: consulenza alla famiglia e alle assistenti familiari, bagno, movimentazione, consegna del pasto a domicilio.

Il Servizio è attivo per 12 ore giornaliere (dal lunedì al sabato) con un orario indicativo che è il seguente: 07-07,30 – 19-19,30 (susceptibile di modifiche su particolari richieste/necessità)



# ASSISTENZA DOMICILIARE

In funzione del piano assistenziale elaborato, possono venire erogate le seguenti attività:

- alzata e messa a letto
- igiene e cura della persona
- bagno
- prevenzione e controllo piaghe da decubito
- controllo assunzione di farmaci
- mobilitazione passiva (allettato)
- uso ausili e protesi
- consegna pasto a domicilio e predisposizione per la consumazione
- verifica igiene degli ambienti di vita
- monitoraggio utente

Inoltre è possibile attivare il servizio di Telesoccorso e teleassistenza, attivo 24 ore su 24. L'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare avviene attraverso domanda da inoltrare all'Assistente Sociale del proprio Comune di residenza. Il Servizio Assistenza Anziani (SAA) provvederà alla valutazione dei bisogni, alla definizione del PAI e all'invio del progetto all'ASP che gestisce il servizio e che procederà con la successiva presa in carico dell'utente.

## ALTRI SERVIZI

L'ASP collabora con gli Enti Locali e i servizi sociali e sanitari distrettuali alla gestione di progetti a sostegno della domiciliarità. Sono stati attivati i seguenti servizi rivolti alle famiglie che curano l'anziano al proprio domicilio:

- **Sportello “Con-tatto”**, attivo nei Comuni di Correggio, Fabbrico e Rio Saliceto per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro per assistenti famigliari, e con l'obiettivo di:
  - promuovere un'assistenza il più possibile qualificata e adeguata alle esigenze delle famiglie;
  - favorire la regolarizzazione dei rapporti di lavoro in un settore delicato e difficile;
  - far conoscere alle famiglie e ai lavoratori l'intera rete di servizi di assistenza alle persone non autosufficienti presente nel territorio per orientare il reale bisogno della famiglia.
  - dare la possibilità di un sollievo seppur temporaneo ai familiari e consentire loro di partecipare a incontri informativi e di socializzare con altri familiari con la partecipazione all'iniziativa denominata “Al Caffè Alzheimer stare insieme per stare meglio”, sviluppato in collaborazione con l'Associazione Italiana Malattia di Alzheimer (AIMA) di Reggio Emilia al fine di proporre attività di stimolazione cognitiva e favorire la relazione interpersonale dei malati e mantenere il più a lungo possibile le loro funzioni sociali residue.
- **Sportello Sociale**, per i Comuni di Campagnola Emilia, Rio Saliceto, Fabbrico, Rolo e San Martino in Rio.

Attraverso la convenzione tra Asp “Magiera Ansaloni” e l'Unione dei Comuni Pianura Reggiana, titolare per i Comuni del Distretto della funzione di Sportello e di accesso, dal mese di dicembre 2022 due operatori dell'Asp, opportunamente formati, sono presenti fisicamente nei Comuni sopra citati per due giorni la settimana (una mattina e un pomeriggio), per ascoltare e dare risposta diretta ai cittadini che esprimeranno bisogni sociali e chiederanno informazioni al riguardo, è attivo un unico numero telefonico per tutti i Comuni che risponde dal lunedì al venerdì negli orari di apertura, per gli orari si .....

**Per il dettaglio del Servizio di Assistenza Domiciliare si rimanda al documento specifico (Carta dei Servizi S.A.D.)**

# ACCESSO AGLI ATTI

Periodicamente viene effettuata un'indagine di rilevazione della soddisfazione dei familiari verso i servizi di Casa Residenza Anziani, Centro Diurno e SAD, del cui esito viene data informazione all'Amministratore Unico, all'Assemblea dei Soci, agli operatori e ai familiari stessi durante l'incontro annuale per ogni servizio con la Direzione aziendale.

Sulla base delle informazioni derivanti dall'indagine (questionari) vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

**L'Azienda garantisce al cittadino/utente la trasparenza degli atti amministrativi disciplinata dalla Legge 241/90 e s.m.i, con le modalità previste nel proprio Regolamento di accesso consultabile sul sito Internet dell'Ente: [www.magieraansaloni.it](http://www.magieraansaloni.it)**

## **Documentazione consegnata all'ingresso:**

- Carta dei Servizi
- Contratto d'ingresso



La sede amministrativa dell'ASP (Direzione – Uffici Amministrativi) è a Rio Saliceto (RE) in Via XX Settembre n. 4 - tel. 0522-699827 fax 0522-699457 - e-mail: [info@magieraansaloni.it](mailto:info@magieraansaloni.it). Sito internet ufficiale: [www.magieraansaloni.it](http://www.magieraansaloni.it)

# COSTO DEI SERVIZI

## CASA RESIDENZA ANZIANI (CRA)

Sono presenti posti accreditati con l'Azienda USL di Reggio Emilia - Distretto di Correggio e posti non accreditati (autorizzati a libero mercato) con rette differenziate a carico degli utenti. La retta è composta da costi sanitari e socio-sanitari in parte a carico del Fondo Regionale per la non Autosufficienza e in parte a carico del cittadino.

Il pagamento della retta mensile deve essere effettuato in via posticipata all'ASP con circuito SEPA (SDD) o attraverso altre modalità previste per la Pubblica Amministrazione (secondo quanto definito nel Contratto d'ingresso). In fase di primo ingresso, è previsto il versamento anticipato pari ad una mensilità della retta a carico dell'ospite a **titolo di deposito cauzionale** (tale importo verrà conguagliato o restituito in caso di dimissione).

**Ricoveri ospedalieri:** qualora si verifichi la necessità di ricovero in ospedale, il posto in Casa Residenza Anziani, in Centro Diurno o in Assistenza Domiciliare viene conservato per tutto il periodo della degenza ospedaliera, la retta applicata è ridotta.

L'onere del pagamento della retta rimane comunque a carico dell'ospite (anche se in misura ridotta, come risulta dalle schede sulle tariffe dei servizi allegate) con le modalità previste dai Contratti di Servizio in essere con Az. USL di Reggio Emilia Distretto di Correggio. In caso di ricovero ospedaliero il personale incaricato dell'ASP garantisce una tempestiva informazione ai familiari di riferimento dell'utente.

# COSTO DEI SERVIZI

## CENTRO DIURNO ANZIANI (CD)

La quota di rimborso delle attività a rilievo socio sanitario è sostenuta in parte dal Fondo Regionale per la non autosufficienza e in parte a carico dell'utente e la retta è definita annualmente dall'ASP. Il pagamento della retta mensile deve essere effettuato all'ASP con circuito SEPA (SDD) o bonifico bancario oppure con altre modalità previste dalla legislazione vigente. In fase di ingresso, è previsto il versamento anticipato pari ad una mensilità della retta a carico dell'utente a **titolo di deposito cauzionale** (tale importo verrà conguagliato o restituito in caso di dimissione). In caso di assenza dal Servizio è prevista una quota ridotta a carico utente.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

E' prevista una contribuzione a carico dell'utente calcolata in base al valore dell'Indicatore Situazione Economica Equivalente (ISEE) dell'utente stesso, così come stabilito nel Contratto di servizio stipulato con l'Az. USL di Reggio Emilia Distretto di Correggio.

Il pagamento deve essere effettuato all'ASP con circuito SEPA (SDD) o bonifico bancario oppure con altre modalità previste dalla legislazione vigente.

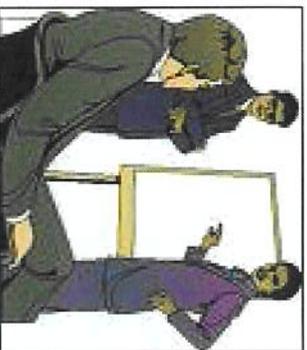
DEDUCIBILITA' AI FINI FISCALI: gli ospiti di strutture residenziali e semiresidenziali e i fruitori di prestazioni di assistenza domiciliare possono detrarre o dedurre le spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica definite dalla normativa vigente in materia fiscale e sui servizi socio-sanitari. La certificazione è inviata dall'ASP annualmente, di norma entro il mese di marzo (su richiesta dell'interessato) per tutte le attività che prevedono la fatturazione diretta agli utenti.

# INDICATORI DI QUALITÀ

L'Azienda, con la realizzazione di questa Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti degli utenti e loro familiari e i fattori di qualità che tutto il personale deve assicurare nell'erogazione delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

<u>FATTORE</u>	<u>INDICATORE</u>	<u>TEMPI E MODALITÀ DI RILEVAZIONE</u>
valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni degli ospiti	presenza della scheda di valutazione multidimensionale BINA e della cartella socio sanitaria integrata in formato elettronico	compilazione all'ingresso entro 15 giorni e aggiornamento almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'ospite
stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	esistenza di un piano assistenziale, terapeutico e riabilitativo per ogni ospite	verifica e aggiornamento del P.A.I. almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'ospite
svolgimento del lavoro degli operatori secondo modalità e logiche dell'équipe multidisciplinare	vengono effettuate riunioni di équipe di nucleo/struttura per la gestione del P.A.I. e per la programmazione e la valutazione delle attività di nucleo, risultanti da verbale scritto	tenuta delle riunioni almeno ogni mese e comunque ogni volta che se ne ravvisi la necessità
Le risultanze di tale verifica sono scritte e rimangono agli atti delle strutture.	corretta modalità di erogazione d'assistenza diretta all'ospite	verifica almeno annuale dei protocolli ai fini di un loro eventuale aggiornamento
	esistenza di linee guida e protocolli formalizzati	

# INDICATORI DI QUALITÀ



incontri periodici di struttura con ospiti e familiari da parte di Coordinatori e R.A.A.	vengono effettuati almeno 2 volte all'anno incontri per favorire il coinvolgimento dell'utenza ai fini del miglioramento della qualità del servizio	verifica esito degli incontri - verbale
monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	tenuta di un registro delle segnalazioni e dei reclami	Verifica annuale del numero delle segnalazioni e dei reclami e analisi degli stessi
svolgimento di una indagine di gradimento del servizio erogato	somministrazione del questionario di valutazione	Raccolta questionari e analisi esiti almeno biennale
attività programmate di animazione	presenza in struttura di un programma scritto con attività dettagliate (annuale, mensile e settimanale)	verifica delle attività svolte
attività riabilitative individuali e di gruppo	tenuta di un registro a cura del FKT, per ogni struttura, degli interventi riabilitativi effettuati all'interno del programma informativo di gestione della cartella sanitaria	analisi del numero ospiti trattati sul totale degli utenti
accompagnamento per visite mediche programmate ed esami strumentali	tenuta di un registro degli accompagnamenti effettuati all'interno del programma informativo di gestione della cartella sanitaria	verifica del numero di accompagnamenti effettuati e del numero di ospiti interessati
monitoraggio del numero dei ricoveri ospedalieri	tenuta di un registro dei ricoveri ospedalieri per ogni nucleo all'interno del programma informativo di gestione della cartella sanitaria	reports periodici con numero di utenti ricoverati e numero di ricoveri sul totale degli utenti

# Allegato 1

## TARIFFE APPLICATE CASA RESIDENZA ANZIANI

In base alle Delibere Regionali di remunerazione del servizio e al Contratto di Servizio con l'Azienda USL di Reggio Emilia Distretto di Correggio e l'Unione dei comuni Pianura Reggiana le tariffe attualmente applicate per il Servizio di CRA, come da Piano Tariffario approvato annualmente dall'Amministratore Unico di ASP, sono:

TIPOLOGIA RETTA	IMPORTO
Retta CRA posto accreditato	€ 50,05
Retta CRA posto autorizzato libero mercato	€ 84,00
Retta CRA posto sollievo primi 30 gg	€ 26,50
Retta CRA posto sollievo dal 31° giorno	€ 50,05
Mantenimento posto accreditato (in caso assenza)	€ 22,52
Mantenimento posto autorizzato/libero mercato (in caso assenza)	€ 73,00
Mantenimento posto a libero mercato pre ingresso	€ 37,80
Mantenimento posto sollievo primi 30 gg (in caso assenza)	€ 13,28

Le suddette tariffe possono subire variazioni a seguito di apposite Deliberazioni da parte degli organi competenti. In tal caso la comunicazione agli ospiti e ai loro familiari dovrà essere preventiva.

# Allegato 2

## TARIFE APPLICATE CENTRO DIURNO ANZIANI

In base alle Delibere Regionali di remunerazione del servizio e al Contratto di Servizio con l'Azienda USL di Reggio Emilia Distretto di Correggio e l'Unione dei comuni Pianura Reggiana le tariffe attualmente applicate per il servizio di Centro Diurno , come da Piano Tariffario approvato annualmente dall'Amministratore Unico di ASP, sono:

TIPOLOGIA RETTA	IMPORTO
Retta CD	€ 22,15
Mantenimento posto (in caso di assenza)	€ 9,97
Retta CD mezza giornata (pasto compreso)	€ 13,00
Retta CD mezza giornata (pasto escluso)	€ 8,50
Mantenimento posto mezza giornata (in caso di assenza)	€ 5,85
Mantenimento posto - pasto escluso- mezza giornata (in caso di assenza)	€ 3,83
Trasporto a tratta	€ 1,00

Le suddette tariffe possono subire variazioni a seguito di apposite Deliberazioni da parte degli organi competenti. In tal caso la comunicazione agli ospiti e ai loro familiari dovrà essere preventiva.

# Allegato 3

## CASA RESIDENZA ANZIANI – CAMPAGNOLA EMILIA

**CASA RESIDENZA ANZIANI (CRA) «DOMENICA BACCARINI»**

Via Grande, 2 – 42044 Campagnola Emilia (RE) – tel. 0522/663197

Email [residenzacamagnola@magieraansaloni.it](mailto:residenzacamagnola@magieraansaloni.it)

La CRA può ospitare fino a 48 anziani non autosufficienti, i posti accreditati sono n. 38, i posti autorizzati a libero mercato sono n. 10;

il Centro Diurno Anziani che dispone di 5 posti accreditati è integrato alla struttura

La struttura è articolata su tre piani:

Al piano terra si trovano:

Ufficio del Coordinatore

Magazzini

Cucina

Palestra

Cappella

Camera Mortuaria

Locali Lavanderia e Guardaroba

Spogliatoi personale

Al primo piano si trovano:

le camere degli ospiti, da uno, due e tre posti letto, dotate di bagno ogni due stanze

Bagno attrezzato

Sale refettori/TV

Stanza TV/Attività/parrucchiere

Ambulatorio infermieristico

Guardiola Operatori Socio Sanitari e Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)

# CASA RESIDENZA ANZIANI – CAMPAGNOLO EMILIA

Al piano secondo si trovano:  
le camere degli ospiti, da uno, due e tre posti letto, dotate di bagno ogni due stanze  
Bagno attrezzato  
Soggiorno

La struttura dispone di un'area verde esterna attrezzata con panchine e tavolini e questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruirne in sicurezza, e anche per tutti gli anziani e i familiari vi è la possibilità di trascorrere tempo all'esterno con i propri cari, dispone anche di un ampio parcheggio.

# Allegato 4

## CASA RESIDENZA ANZIANI – RIO SALICETO

### **CASA RESIDENZA ANZIANI (CRA)**

Via Carlo Marx, 10 – Rio Saliceto (RE) – tel. 0522/699129

Email [residenzaariosaliceto@magieraansaloni.it](mailto:residenzaariosaliceto@magieraansaloni.it)

La CRA può ospitare fino a 39 anziani non autosufficienti, i posti accreditati sono n. 37, i posti autorizzati a libero mercato sono n. 2;  
il Centro Diurno Anziani che dispone di 8 posti accreditati è integrato alla struttura

La struttura è articolata su due piani:

Al piano terra si trovano:

Centro diurno  
Ufficio del Coordinatore e della R.A.A.  
Ambulatorio infermieristico  
Sale refettori  
Cucina  
Palestra  
Cappella  
Sala attività  
Camera Mortuaria  
Locali Lavanderia e Guardaroba  
Magazzini  
Spogliatoi personale

Al primo piano si trovano:  
le camere degli ospiti, da uno, due e tre posti letto, dotate di bagno ogni due stanze  
Bagni attrezzati  
Guardiola Operatori Socio Sanitari

# CASA RESIDENZA ANZIANI RIO SALICETO

La struttura dispone di un'area verde esterna attrezzata con panchine e tavolini e sedie e questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruirne in sicurezza, e anche per tutti gli anziani e i familiari vi è la possibilità di trascorrere tempo all'esterno con i propri cari, dispone di parcheggio nelle vicinanze.

# Allegato 5

## CASA RESIDENZA ANZIANI – SAN MARTINO IN RIO

### **CASA RESIDENZA ANZIANI (CRA)**

Via Ospedale, 10 – San Martino in Rio (RE) – tel. 0522/698402

Email [residenzaasanmartino@magieraansaloni.it](mailto:residenzaasanmartino@magieraansaloni.it)

La CRA può ospitare fino a 44 anziani non autosufficienti, i posti accreditati sono n. 40, i posti autorizzati a libero mercato sono n. 4;  
il Centro Diurno Anziani che dispone di 10 posti accreditati è integrato alla struttura

La struttura è articolata su tre piani:

Al piano terra si trovano:

- Centro diurno
- Ufficio del Coordinatore e della R.A.A.
- Ambulatorio infermieristico
- Cucina
- Palestra
- Sala attività
- Salone TV
- Sale refettori
- Camera Mortuaria

Al primo piano si trovano:  
le camere degli ospiti, da uno, due e tre posti letto, dotate di bagno ogni due stanze  
Bagno attrezzato

# CASA RESIDENZA ANZIANI SAN MARTINO IN RIO

Al secondo piano si trovano:

Guardiola Operatori Socio Sanitari  
Locali Lavanderia e Guardaroba  
Magazzino  
Spogliatoi personale

La struttura dispone di un'area verde esterna attrezzata con panchine e tavolini e sedie e questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruirne in sicurezza, e anche per tutti gli anziani e i familiari vi è la possibilità di trascorrere tempo all'esterno con i propri cari, dispone di parcheggio nelle vicinanze.