



Carta dei servizi

CASE RESIDENZA PER ANZIANI

ASP
REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE
ASP 

Accoglienza, professionalità, rispetto

INTRODUZIONE

ASP “REGGIO EMILIA · CITTÀ DELLE PERSONE”

Storia

Principi e mission

I servizi sul territorio

I SERVIZI PER ANZIANI

Il modello assistenziale

LE CASE RESIDENZA

Cos'è la casa residenza e a chi è destinata

I servizi offerti

Modalità di accesso e dimissioni

Le figure professionali

Impegni e garanzie · Standard di qualità

Regole di vita comunitaria e partecipazione

Aspetti economici

Qualità, trasparenza e ascolto

Privacy e Sicurezza

LE CASE RESIDENZA ANZIANI DI ASP

I Girasoli

I Tulipani

Villa Erica

Villa le Magnolie

Villa Le Mimose

Villa Margherita

Villa Primula

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente · nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni e di tutta la popolazione · l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio.

Un documento che consente anche di comprendere la "cultura" e l'approccio assistenziale e di cura che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

Per questo, essa contiene la descrizione delle caratteristiche e delle peculiarità di ciascun servizio, e delle azioni che garantiscono il rispetto degli standard previsti dalle normative sull'autorizzazione al funzionamento e sull'accreditamento dei servizi socio sanitari approvati dalla Regione Emilia Romagna, sottolineando che, in gran parte dei casi, l'ASP garantisce dotazioni e prestazioni superiori alla normativa.

I nostri utenti e i loro familiari sono portatori di diritti che vanno rispettati, soddisfatti e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi deve esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona; l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare la salute e il benessere dei nostri ospiti e garantire loro un percorso assistenziale di qualità e rispettoso delle loro potenzialità, interessi e fragilità.

Il rispetto di parametri o standard di qualità, procedure e protocolli non deve, perciò, tradursi in comportamenti standardizzati. Per questo la personalizzazione degli interventi rivolti agli ospiti è il vero elemento di qualità dei servizi stessi.

Infatti, non sono solo i parametri quantitativi (della dotazione organica e professionale del personale, del tempo di assistenza assicurato, delle dotazioni di locali e delle caratteristiche strutturali dei servizi) a definire la qualità dell'assistenza.

Ma sono fondamentali anche la natura e le modalità della presa in carico – che coinvolge tutte le figure professionali sociosanitarie e garantisce continuità di cura e assistenza ·, la condivisione dei piani assistenziali (PAI) con le famiglie, la personalizzazione degli interventi, il recupero e il mantenimento delle autonomie e delle abilità residue, l'adeguatezza delle prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, l'attenzione agli aspetti relazionali, la gestione delle diverse sofferenze, il rispetto della persona e della sua individualità · anche nell'erogazione dei servizi di ristorazione, di lavanderia, guardaroba, utilizzo di presidi e ausili – l'importanza attribuita alle attività di animazione e di socializzazione, il coinvolgimento dei familiari, la partecipazione e le reti di relazioni con la comunità e con le realtà esterne.

Le nostre strutture vogliono essere i luoghi in cui l'anziano è sempre considerato una risorsa e mai un problema, una persona e mai un numero. Sapendo che il benessere della popolazione anziana è un indicatore essenziale della qualità della vita e dell'eccellenza di ogni comunità locale.

Raffaele Leoni

Presidente di ASP "REGGIO EMILIA · Città delle Persone"

ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

STORIA

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” (di seguito ASP) è una azienda pubblica per i servizi alla persona, nata il 1° Gennaio 2016, che trae origine dall’ unificazione delle aziende pubbliche “RETE – Reggio Emilia Terza Età” e “O.S.E.A. – Opere di Servizi Educativi Assistenziali”, aziende che hanno risposto, nei secoli, ai bisogni sociali della popolazione reggiana, dall’ospitalità fornita ai pellegrini, al ricovero dei mendicanti, all’assistenza ad anziani, disabili e minorenni.

Oggi le due aziende sono riunite in un’unica ASP che, attraverso la continuità delle precedenti esperienze, la solidità dei valori sociali da queste ereditati e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo di una cultura dell’accoglienza nella città di Reggio Emilia.

PRINCIPI E MISSION

Cura, professionalità e umanità sono i valori che caratterizzano ASP. L’azienda persegue finalità sociali, socio · sanitarie, socio · educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie del territorio di Reggio Emilia; ASP infatti offre servizi avendo a cuore non solo le singole persone, ma anche le loro famiglie, i rispettivi contesti di vita e le comunità di riferimento.

La mission aziendale è quella di accompagnare persone e famiglie che sperimentano situazioni di difficoltà verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l’autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si qualificano per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona** accolta, garantendo rispetto della dignità e offerta di risposte individualizzate;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze tecnico-professionali e di cura delle relazioni umane;
- **flessibilità**, come capacità dell’organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni dell’utenza;
- **eguaglianza, imparzialità ed equità di trattamento** nei confronti degli utenti;
- **solidarietà**, come vicinanza a tutti coloro che si trovano ad affrontare situazioni difficili;
- **riservatezza** dei dati personali, custoditi e gestiti nel rispetto delle norme;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro *caregiver* della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **continuità dei servizi resi**, salvo cause di forza maggiore. Eventuali interruzioni nell’ erogazione dei servizi, o variazioni nelle modalità di gestione vengono comunicate tempestivamente agli utenti;
- **efficacia, efficienza ed economicità** della gestione;
- **partecipazione**, favorendo l’interazione degli ospiti con le realtà organizzate del territorio, del mondo del volontariato e dell’associazionismo.

I SERVIZI SUL TERRITORIO

I servizi e le strutture dell'azienda sono distribuiti sul territorio del Comune di Reggio Emilia, nei diversi quartieri, in modo da favorire la loro inclusione nelle comunità di provenienza (tra cui centri sociali, parrocchie, scuole e associazioni di volontariato) e da facilitare i rapporti degli utenti con i propri cari.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **minorenni in difficoltà e loro famiglie;**
- **adulti e minorenni con disabilità.**

L'azienda è inoltre impegnata in servizi volti a favorire la crescita di **un welfare di comunità**.

Per assicurare il corretto funzionamento di tali servizi, ASP è dotata di uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, di servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e di servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

I SERVIZI PER ANZIANI

I servizi per anziani offerti da ASP REGGIO EMILIA si differenziano per tipologia di bisogno e di accoglienza:

- 7 Case Residenza (CRA), servizi residenziali per anziani non autosufficienti o per adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche;
- 1 Casa di Riposo, servizio residenziale per anziani autosufficienti o non autosufficienti di grado lieve;
- 7 Centri diurni (CD), servizi semiresidenziali per anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- 19 Appartamenti protetti, destinati ad anziani autosufficienti con fragilità che vivono una vita autonoma in un ambiente protetto;
- Servizi di welfare territoriale, rivolti ai cittadini anziani e alle famiglie che accudiscono i propri congiunti al domicilio, per favorire il mantenimento dell'anziano nel proprio contesto di vita, al fine di supportare i care giver nella loro azione di cura e nella conoscenza della rete dei servizi affinché nessuno si senta solo.

IL MODELLO ASSISTENZIALE

Tutti i servizi offerti dall'azienda a favore delle persone anziane hanno tra le loro finalità il mantenimento, il più a lungo possibile, delle loro capacità residue nella consapevolezza che il sostegno alle autonomie ancora presenti ha ricadute importanti sull'identità, sull'umore e sulla socialità della persona.

Gli interventi, pensati e progettati sulla singola persona, sono volti all'assistenza nelle attività di vita quotidiana e/o allo stimolo e supporto alle stesse, ogni qualvolta l'anziano possa ancora esprimere delle autonomie. Inoltre, vengono organizzate attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale che permettano alla persona di sviluppare relazioni all'interno del servizio, ma anche all'esterno,

con la comunità locale.

I differenti servizi si caratterizzano, pur nelle loro peculiari modalità di accoglienza e sostegno, per il perseguimento di obiettivi comuni quali:

- assicurare un'accoglienza qualificata alla persona in un ambiente protetto e competente;
- assistere e supportare ciascun ospite nelle attività di vita quotidiana;
- individuare le potenzialità dell'anziano e stimolarle al fine di sostenerne non solo il benessere fisico e materiale, ma anche quello psicologico e l'autostima;
- stimolare e mantenere il più possibile le capacità cognitive;
- favorire la socializzazione;
- garantire il soddisfacimento dei bisogni sanitari di prevenzione, di cura e riabilitazione;
- sostenere il nucleo familiare, in collaborazione con la rete dei servizi.

Le risposte ai bisogni dei singoli vengono definite dalle équipe sociosanitarie e formalizzate nello strumento del Piano di Assistenza Individuale (di seguito PAI). Nel PAI di ogni singolo anziano sono definiti gli obiettivi e i relativi interventi sociosanitari che il servizio ha elaborato e condiviso con il familiare/caregiver di riferimento.

ASP ritiene che la qualità nei servizi alle persone passi principalmente attraverso coloro che, a

vario titolo, vi operano. Sulla base di questa convinzione, prevede la partecipazione delle diverse figure professionali alla progettazione e alla valutazione delle attività; promuove la formazione come strumento per la crescita della qualità e dell'efficacia degli interventi e dei servizi; promuove l'integrazione professionale e ricerca l'innovazione organizzativa e gestionale.





- 1 CD Demenza**
Via del Ghirlandaio, 6
Tel 0522 511502
- 2 CD Lorenzo e Enrico Ferretti**
Via del Ghirlandaio, 6
Tel 0522 308973
- 3 CRA I Girasoli**
Via Zambonini, 61
Tel 0522 933411
- 4 CRA Villa le Magnolie**
Via Belgio, 42
Tel 0522 368111
- 5 CRA La Coccinella**
Via Cecoslovacchia, 14
Tel 0522 381293
- 6 CRA Villa Erica**
Via Samoggia, 38
Tel 0522 504011
- 7 CD Arcobaleno**
Via Navona, 6/D
Tel 0522 499609
- 8 CRA Omazzoli Parisetti**
Via Toschi, 24
Tel 0522 499611
- 9 CD Stella Polare**
Via Accursio da Reggio, 20
Tel 0522 517189
- 10 CRA Le Mimose**
Via Guinizelli, 35
Tel 0522 378511
- 11 CD Il Melograno**
Via Gran Sasso d'Italia, 17
Tel 0522 553305
- 12 CRA Villa Primula**
Via Marani, 9/1
Tel 0522 571011
- 13 CD Tagliavini e Ferrari**
Via Gattalup, 5
Tel 0522 333199
- 14 CRA I Tulipani**
Via Beethoven, 61/1
Massenzatico
Tel 0522 950011
- 15 CRA Villa Margherita**
Via Cella all'Oldo n. 2/a
Reggio Emilia
0522 941920

LE CASE RESIDENZA

LE CASE RESIDENZA COS'È LA CASA RESIDENZA E A CHI È DESTINATA

La Casa Residenza per Anziani (CRA) è una struttura residenziale sociosanitaria per persone non autosufficienti, di norma ultrasessantacinquenni o adulti che presentano patologie assimilabili a quelle geriatriche, le cui condizioni generali non necessitano di prestazioni ospedaliere. Le CRA forniscono ospitalità e assistenza nelle 24 ore, offrono occasioni di vita comunitaria e aiuto nelle attività quotidiane, propongono stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

La CRA fornisce prestazioni di tipo:

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

La CRA può accogliere anziani non autosufficienti per ricoveri sia definitivi che temporanei e anche per “ricoveri di sollievo”, per rispondere alle necessità di persone assistite a domicilio che, per motivazioni familiari o di salute, necessitano, per un periodo limitato, di un'accoglienza in un servizio residenziale.

Nelle 7 CRA di ASP sono a disposizione del Comune di Reggio Emilia, regolati da un apposito contratto di servizio, come da normativa regionale vigente, complessivi 555 posti convenzionati, oggi articolati in:

- 525 posti per accoglienza a carattere definitivo;
- 20 posti per accoglienza temporanea;
- 10 posti per accoglienza in Nucleo Speciale Demenza.

Il Comitato di Distretto può modificare il numero di posti residenziali convenzionati previsti nel contratto di servizio con ASP proponendo un aggiornamento del medesimo contratto.

Per tali posti la Regione Emilia-Romagna eroga, per il tramite dell'Azienda Sanitaria Locale, specifiche risorse provenienti dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza.

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

Attualmente il numero di tali posti privati è di 16, anche se l'Azienda ha già assunto decisioni per incrementare tale disponibilità.

All'interno delle CRA di ASP è presente anche un nucleo specializzato nell'accoglienza di persone dementi e con gravi disturbi comportamentali, il Nucleo Speciale Demenza, collocato presso la Casa Residenza Villa Erica, che accoglie, con ricoveri temporanei, anziani di tutto il Distretto di Reggio Emilia.

L'obiettivo del servizio è l'individuazione di strategie, specie non farmacologiche, per la riduzione del disturbo del comportamento al fine di rendere possibile la gestione dell'anziano al domicilio, o in altro servizio di minore intensità assistenziale.

I SERVIZI OFFERTI

Di seguito i servizi offerti nelle Case Residenza di ASP e compresi nella retta:



Servizio Assistenziale: sono assicurate, nelle 24 ore, attività di tutela, di cura e assistenza per le azioni di vita quotidiana (igiene personale, vestizione, somministrazione e aiuto nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e mobilizzazione) e attività occupazionali e ricreative. Tali attività, nel rispetto dell'individuo, della dignità della persona, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione, hanno l'obiettivo di mantenere le capacità residue e comunque il maggior benessere possibile dell'anziano.



Servizio di Animazione: sono assicurate attività di animazione, volte a favorire l'autonomia, stimolare le abilità manuali e le capacità cognitive, mantenere e sviluppare le relazioni sociali. Tali attività sono progettate e organizzate sia per gruppi di interesse che per singoli ospiti, con una programmazione settimanale che si aggiorna nel tempo. Sono anche organizzati momenti ludici e uscite.



Servizio Infermieristico: sono assicurate tutte le attività di assistenza infermieristica di tipo preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo e di gestione dei farmaci, in collaborazione con il Medico Responsabile di struttura. Il servizio è presente nelle ore diurne (attualmente solo il Nucleo D della casa residenza "Villa le Magnolie" è stato autorizzato dall'AUSL a garantire la copertura infermieristica notturna). Il coordinamento degli infermieri presenti nelle diverse CRA è assicurato

dalla figura del Responsabile del Servizio Coordinamento attività infermieristiche e sanitarie, che opera in collaborazione con i coordinatori di struttura e con il Responsabile del Servizio Anziani e che coordina anche l'attività fisioterapica.



Servizio Riabilitativo: sono assicurati il mantenimento e/o la riattivazione delle capacità motorie e funzionali, attraverso programmi individuali e di gruppo, in attuazione a quanto previsto nei PAI. Il personale fisioterapico effettua gli interventi di riabilitazione prescritti dal fisiatra e fornisce consulenza al personale. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato.



Servizio Medico: è assicurata l'assistenza medica di diagnosi e cura, in parte, attraverso medici contrattualizzati da ASP e autorizzati dall'Azienda Unità Sanitaria Locale e, in parte, direttamente dall'AUSL che garantisce, attraverso personale in convenzione, le prestazioni di medico di medicina generale attraverso accessi programmati. Nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi l'assistenza medica è assicurata dal servizio di Continuità Assistenziale.

Fornitura farmaci: è assicurata la fornitura gratuita da parte dell'Azienda USL dei farmaci compresi nel prontuario terapeutico, con esclusione dei farmaci di fascia "C". La fornitura dei parafarmaci è a carico di ASP.



Consulenza dello psicologo: è assicurata la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e famigliari, in relazione a quanto previsto dai PAI.



Servizio di parrucchiere, barbiere: sono assicurati, attraverso specifici contratti, o per il tramite di personale interno, la cura e il taglio di barba e capelli.

Servizio di podologia: è assicurato da un professionista esterno, con accesso mensile, che interviene in relazione alle effettive esigenze degli ospiti.



Servizio di assistenza religiosa: è assicurato nel pieno rispetto della libertà di culto della persona ospitata. Per la religione cattolica sono assicurate funzioni settimanali. Per altre confessioni religiose è possibile rivolgersi al coordinatore di struttura che avrà cura di garantire a ogni anziano l'espressione del proprio credo.

Fornitura dei presidi per l'incontinenza: è assicurata sia la fornitura di prodotti per l'igiene, sia quella di pannoloni e traverse monouso.

Sono inoltre presenti servizi di supporto all'attività primaria assistenziale, quali:



Servizio di Ristorazione: la preparazione dei pasti avviene, a seconda delle strutture, a cura di personale aziendale, o di addetti di una ditta esterna di ristorazione, sempre all'interno delle cucine collocate nelle strutture, senza ricorrere a cibo da asporto. I pasti sono preparati con menù progettati per le caratteristiche e lo stile di vita delle persone accolte, e tengono conto delle diverse stagioni e delle tradizioni culinarie locali, in particolare nelle festività. Problematiche di salute particolari vengono soddisfatte con menù personalizzati. L'azienda si attiene per la predisposizione dei menù al documento "Linee di indirizzo regionali per la ristorazione dell'anziano in strutture residenziali". La scelta da parte dell'anziano è assicurata dalla presentazione di diverse alternative per ogni piatto (primi, contorni, secondi) in un menù articolato su 4 settimane, nelle versioni estiva e invernale.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- prima colazione dalle ore 7,30
- pranzo dalle ore 12,30
- merenda dalle ore 15,30
- cena dalle ore 18,30

I pasti vengono di solito consumati nelle sale da pranzo, anche se è previsto il servizio in camera nel caso in cui le condizioni dell'anziano lo rendano necessario.

Gli orari dei pasti sono indicativi e non precludono la possibilità di orari personalizzati.

I famigliari che lo desiderano hanno la possibilità di pranzare con i loro cari, previo preavviso al responsabile delle attività assistenziali integrate di nucleo e/o al coordinatore della struttura e con il pagamento del pasto come da tariffa prevista dall'Azienda (il costo è consultabile sul sito o in struttura).



Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti:

- per accertamenti e/o visite programmate l'Azienda assicura il trasporto tramite ambulanza o con mezzi propri e garantisce l'accompagnamento nel caso di anziani soli. Per gli anziani con rete familiare, qualora i famigliari di riferimento siano impossibilitati a garantire l'accompagnamento, il servizio viene garantito dietro una compartecipazione al costo. I famigliari sono sempre avvisati con anticipo della prenotazione effettuata;
- per l'invio al Pronto Soccorso, il trasporto sanitario è assicurato tramite il servizio 118. I famigliari vengono immediatamente avvertiti al fine di poter garantire l'assistenza al proprio congiunto. L'azienda si riserva di valutare l'opportunità di un accompagnamento in base alle specifiche condizioni dell'anziano.

L'Azienda non si fa carico dei costi relativi a tutte le uscite a vario titolo decise e programmate dai famigliari.



Servizio di pulizia: il servizio viene svolto da una ditta esterna specializzata che garantisce, oltre alle prestazioni ordinarie tutti i giorni della settimana, anche interventi di pulizia periodica/straordinaria. L'azienda garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.



Servizio di guardaroba e lavanderia:

Sono assicurati:

a) lavaggio, stiratura, piccole riparazioni, dei capi di abbigliamento personale degli anziani;

b) fornitura e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.) per tutte le strutture.

Il servizio di lavanderia è affidato a una ditta esterna di lavaggio industriale, mentre il servizio di guardaroba (piccole riparazioni, smistamento, allocazione negli armadi, rifornimento dei reparti) è svolto da personale dipendente dell'azienda; a carico dei famigliari è la numerazione degli indumenti degli ospiti al momento dell'ingresso, come da indicazione del servizio guardaroba.



Servizio di manutenzione: l'azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante apposti contratti con ditte esterne.

Poiché la Casa Residenza si configura come un servizio essenziale, anche in caso di sciopero, i servizi vengono comunque garantiti. L'assistenza complessivamente erogata, a seconda della partecipazione allo sciopero da parte del personale e della durata dello stesso, potrà subire delle limitazioni, in particolare nelle attività non inderogabili. Verrà comunque garantito il rispetto dei contingenti minimi di personale definiti nell' accordo con le organizzazioni sindacali. Sarà cura dell'Azienda informare i famigliari dello sciopero attraverso apposite comunicazioni sul sito aziendale e presso le strutture.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

ACCESSO SU POSTI CONVENZIONATI

Possono accedere su tali posti, tramite i Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia, persone non autosufficienti di età superiore ai 65 anni o adulti con patologie assimilabili, residenti nel Comune di Reggio Emilia.

Per l'accesso ai posti di Casa Residenza a disposizione del Comune è previsto il seguente iter:

- la persona anziana che necessita di assistenza, o un suo famigliare, si rivolge all'Assistente Sociale del Polo Sociale Territoriale in cui risiede; a seguito della richiesta presentata, viene effettuata una valutazione del bisogno assistenziale da parte di un' apposita commissione (Unità di Valutazione Multidimensionale);

- sulla base della valutazione positiva della commissione, il nominativo della persona anziana viene inserito nella graduatoria predisposta dal Comune di Reggio Emilia;
- con riferimento a tale graduatoria, l'azienda contatta la famiglia e concorda tempi e modalità per l'ingresso; l'eventuale rinuncia deve essere fatta per iscritto e viene comunicata al Servizio Assistenza Anziani del Distretto di Reggio Emilia.



Sportelli poli sociali territoriali Comune di Reggio Emilia

Sportello Sociale Polo Est

Via Vecchi, 2/a – 42121 RE · Tel 0522/585488 Fax 0522/454913
E-mail sportellosocialepoloest@comune.re.it

Sportello Sociale Polo Nord

Via Fratelli Manfredi, 12/c · 42124 RE · Tel 0522/585401 Fax 0522/518767
E-mail sportellosocialepolonord@comune.re.it

Sportello Sociale Polo Sud

Via M.K. Gandhi, 20/a · 42123 RE · Tel 0522/585477 Fax 0522/284276
E-mail sportellosocialepolosud@comune.re.it

Sportello Sociale Polo Ovest

Via Fratelli Cervi, 70 · 42124 RE · Tel 0522/585460 Fax 0522/382947
E-mail sportellosocialepoloovest@comune.re.it

www.comune.re.it/polisocialiterritoriali

ACCESSO DIRETTO SU POSTI PRIVATI

Per i posti ad accesso diretto la domanda deve essere presentata alla Segreteria del Servizio Anziani di ASP. Il nominativo della persona viene inserito in un'apposita lista e l'ammissione avviene in base alla valutazione di appropriatezza del posto disponibile rispetto ai bisogni dell'anziano e, a parità di condizioni, secondo l'ordine cronologico della domanda.



Segreteria Servizio Anziani:
Via Marani 9/1, Reggio Emilia
Tel. 0522 571013 · email: anziani@asp.re.it

INSERIMENTO

ASP, ricevuto dal Comune di Reggio Emilia il nominativo del nuovo ospite, o individuato l'anziano tra le richieste di inserimento ad accesso diretto, provvede a prendere contatto con il familiare di riferimento (o, se presente, con il tutore/amministratore di sostegno) per definire gli accordi per l'ingresso, tramite il coordinatore della struttura in cui vi è disponibilità di posto.

In tale fase, viene sottoscritto un contratto preliminare in cui è definita la data prevista di ingresso, con fermo posto letto a decorrere da quella data, il nominativo di chi si impegna al pagamento della retta e alla sottoscrizione del contratto definitivo, oltre che l'indicazione del familiare/persona di riferimento da contattare per ogni eventualità e per il disbrigo delle pratiche amministrative/sanitarie o ritiro della corrispondenza. In occasione della firma del contratto preliminare, il coordinatore della struttura (o suo delegato) consegna la Carta dei Servizi.

Successivamente alla firma del preliminare, si procede, di norma prima dell'ingresso in struttura dell'anziano, alla firma del contratto di ospitalità.

Alla firma del contratto, presso la sede amministrativa, il firmatario deve consegnare la seguente documentazione:

- documento di identità e codice fiscale dell'ospite;
- documento di identità e codice fiscale del firmatario del contratto;
- codice IBAN per addebito sul conto della retta (in assenza, viene emesso bollettino MAV);
- copia versamento deposito cauzionale (se previsto);
- copia della nomina dell'amministratore di sostegno/tutore (se presente);

Al momento dell'ingresso in struttura il familiare/figura di riferimento deve fornire:

- tessera sanitaria dell'ospite (copia);
- esenzione ticket dell'ospite;
- certificato d'invalidità e/o accompagnamento dell'ospite (copia);
- verbale di invalidità (copia);
- certificato del medico curante contenente le patologie, le terapie in corso al momento dell'ingresso, con relativa posologia e la dichiarazione che la persona può essere inserita in comunità.

TRASFERIMENTI

Un anziano inserito in una struttura ha la possibilità di richiedere ad ASP il trasferimento in un'altra Casa Residenza dell'azienda stessa. Analogamente, i trasferi-

menti degli ospiti possono essere disposti da ASP per esigenze organizzative, da una camera all'altra, da un nucleo a un altro, o da una struttura a un'altra, informando dell'esigenza l'anziano stesso e il familiare di riferimento.

DIMISSIONI DAL SERVIZIO

I ricoveri temporanei hanno termine alla data prefissata o per dimissioni volontarie.

I ricoveri a tempo indeterminato hanno termine per:

- dimissioni volontarie dell'anziano, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione formale;
- decesso;
- in caso di persistenti e reiterate morosità o violazioni gravi delle regole di convivenza, l'Azienda provvederà a segnalare tale situazione al Comune di Reggio Emilia per i provvedimenti di competenza. Nel caso di utenti privati l'Azienda può assumere direttamente determinazioni in merito alle dimissioni dell'anziano.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Nelle Case Residenza Anziani, nel rispetto dei parametri regionali previsti dalla DGR 514/2009 e s.m.i., operano le seguenti figure professionali:

· Coordinatore responsabile di struttura

È la figura responsabile del servizio nel suo complesso. Garantisce il corretto funzionamento, coordina il personale, cura l'integrazione tra le figure professionali. Mantiene relazioni con i familiari e il territorio di riferimento. Risponde direttamente del suo operato al Responsabile del Servizio Anziani.

· Responsabile Attività Assistenziali Integrate (RAAI)

È la figura responsabile della attività assistenziali di un nucleo. Assicura che l'assistenza agli utenti venga garantita nel rispetto dei Piani Assistenziali Individuali per ogni ospite. A tal fine, pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma di lavoro e favorendo l'integrazione con le figure sanitarie e con i referenti dei servizi alberghieri. Risponde direttamente al Coordinatore responsabile di struttura.

· Operatore Socio Sanitario (OSS)

È la figura professionale direttamente impegnata nell'assistenza di base agli anziani nelle 24 ore. Assicura le attività di cura alla persona con particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue dell'anziano, allo svolgimento delle attività di vita quotidiana, al sostegno alla socializzazione. Risponde direttamente al Responsabile delle attività assistenziali integrate del nucleo cui è assegnato

· Operatore di assistenza integrata

È la figura professionale che supporta l'attività del servizio in cui è inserita con prestazioni di assistenza e cura dirette e indirette sull'anziano quali: distribuzione dei pasti, idratazione, tutela, attività ricreative, uscite, accompagnamenti. Inoltre, coopera per l'efficiente funzionamento del servizio attraverso l'effettuazione di compiti di preparazione e approvvigionamento di materiali e attrezzature. Risponde direttamente al Responsabile delle attività assistenziali integrate del nucleo cui è

assegnato, o al Coordinatore responsabile di struttura, se non è assegnato a un nucleo.

• **Animatore**

È la figura professionale che, attraverso l'integrazione con il personale assistenziale e sanitario, assicura la programmazione e l'organizzazione delle attività di socializzazione e di animazione, sia individuali che di gruppo. Ricerca la collaborazione di familiari, realtà associative del territorio, volontari per offrire la gamma più vasta possibile di opportunità agli anziani residenti. Risponde direttamente al Coordinatore responsabile di struttura.

• **Medico di struttura**

È la figura professionale che presta attività di diagnosi e cura all'interno della Casa Residenza con accessi e presenza oraria definiti dalle normative regionali. Per l'assistenza notturna i servizi residenziali si rivolgono al servizio di Continuità Assistenziale presente sul territorio.

• **Infermiere**

È la figura professionale che garantisce l'assistenza infermieristica, provvede alla gestione e alla somministrazione dei farmaci, si rapporta e collabora con le altre figure che si occupano del benessere dell'anziano. Risponde al Coordinatore responsabile di struttura per gli aspetti organizzativi e di integrazione con le altre figure professionali e al Responsabile del coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie per gli aspetti tecnico-professionali.

• **Fisioterapista**

È la figura professionale che cura le attività di mobilitazione e riabilitazione attraverso interventi attivi o passivi, individuali o di gruppo. Risponde al Coordinatore responsabile di struttura per gli aspetti organizzativi e di integrazione con le altre figure professionali e al Responsabile del coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie per gli aspetti tecnico-professionali.

Fanno parte dei servizi di supporto, necessari al funzionamento delle strutture residenziali, anche le figure di Operaio specializzato di guardaroba (per la gestione della biancheria personale degli ospiti e della biancheria piana in uso al servizio), Cuoco, Addetto alle Pulizie, Magazziniere e Manutentore.

Le figure direttamente dedicate all'assistenza, adeguatamente formate e in possesso delle qualifiche professionali richieste, con mansioni e responsabilità diverse, con turni giornalieri e con orari flessibili, garantiscono il funzionamento delle Case Residenza Anziani.

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

Il personale operante presso le CRA aziendali assolve agli obblighi di formazione permanente previsti dalle normative vigenti: l'azienda programma e favorisce periodiche attività di formazione (anche in collaborazione con altri enti o associazioni) per garantire l'aggiornamento professionale delle diverse figure, nonché interventi di supervisione e supporto del personale. Del funzionamento complessivo delle case residenza e dei servizi agli anziani dell'azienda risponde il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona.

IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITA'

L'azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine garantisce misure e attività finalizzate al rispetto degli standard previsti dall'accREDITAMENTO regionale, in particolare:

- la personalizzazione degli interventi assistenziali e sanitari attraverso la predisposizione e il costante aggiornamento di progetti individuali (PAI), effettuati con cadenza almeno semestrale;
- il coinvolgimento e la partecipazione di ospiti e famigliari;
- il costante aggiornamento del personale.

In aggiunta agli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento, ASP si impegna a garantire, all'interno delle proprie case residenza:

		FATTORE	INDICATORE	STANDARD
FASE DELL'ACCOGLIENZA	1	Soddisfazione dell'anziano e del familiare nel momento dell'ingresso in struttura e nel primo periodo di accoglienza	n. di utenti (anziani e famigliari) che esprimono, in una specifica rilevazione, grado di soddisfazione uguale o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) a un mese dall'ingresso/ n. utenti entrati.	almeno il 70%
	2	Formulazione PAI all'ingresso	n. PAI realizzati/n. nuovi ingressi	entro 30 giorni dall'ingresso
FASE DELLA PERMANENZA	3	Coinvolgimento dei famigliari	organizzazione di almeno 2 incontri periodici annuali individuali con i famigliari di riferimento di ogni ospite organizzazione di incontri periodici in plenaria	almeno il 90% degli ospiti almeno n. 2 incontri annui
	4	Personalizzazione degli interventi	almeno n. 2 proposte di attività di animazione e socializzazione periodica per ciascun ospite oltre alla quotidiana igiene personale, almeno un bagno ogni 10 giorni massimi personalizzazione degli orari e delle modalità di alzata e riimessa a letto valutazione fisioterapica a cadenza semestrale per ciascun ospite	almeno l'80% degli ospiti 100% degli ospiti n. interventi personalizzati almeno l'85% degli ospiti

		FATTORE	INDICATORE	STANDARD
FASE DELLA PERMANENZA	5	Partecipazione alla vita comunitaria	eventi organizzati in collaborazione o aperti al territorio	almeno n. 3 eventi all'anno
	6	Servizi alberghieri	Specifica raccolta valutazioni ospiti e famigliari riguardo al servizio lavanderia/guardaroba e al servizio ristorazione	Almeno n. 1 volta all'anno
FASE DELLA DIMISSIONE	7	Accompagnamento nella fase della dimissione in caso di ricovero temporaneo o dimissione volontaria	n. di utenti (anziani e famigliari) che esprimono, in una specifica rilevazione, grado di soddisfazione uguale o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) al momento della dimissione/ n. utenti dimessi	almeno il 70% dei dimessi
	8	Accompagnamento nell'ultima fase della vita	n. PAI di fine vita condivisi con il famigliare/n. ospiti deceduti in struttura	almeno il 50%
PERSONALE	9	Aggiornamento/formazione del personale	n. ore effettuate maggiore rispetto a quello previsto dalla norma	maggiore del 10 %

REGOLE DI VITA COMUNITARIA E PARTECIPAZIONE

VOLONTARIATO



L'azienda promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato, facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi, volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti, a farli sentire ancora parte della loro comunità territoriale e a consolidarne i legami reciproci. L'attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale e sanitario, e gli orari di presenza sono concordati con il coordinatore responsabile della struttura.

PARTECIPAZIONE



ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.), per realizzare momenti di incontro e confronto tra gli utenti dei propri servizi e la comunità. Inoltre, favorisce ulteriori forme di partecipazione che coinvolgano associazioni e organizzazioni rappresentative degli interessi degli utenti, collaborando con le stesse.

RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI



ASP attribuisce molta importanza alla collaborazione con i famigliari degli ospiti per determinare la qualità della relazione di cura e, quindi, il benessere degli ospiti stessi; a tal fine persegue la costruzione di un reciproco rapporto di fiducia.

Il “Comitato Parenti” rappresenta l’espressione più significativa di tale collaborazione, con una presenza organizzata in tutte le strutture. È riconosciuto dall’Azienda come un interlocutore privilegiato per tutti gli aspetti che riguardano l’organizzazione della vita quotidiana degli ospiti e la qualità assistenziale dei servizi.

Il Consiglio di Amministrazione, oltre a incontrare periodicamente il Comitato Parenti aziendale, convoca una volta all’anno assemblee con i famigliari in ogni singola Casa Residenza allo scopo di avere un confronto costruttivo sul funzionamento dei servizi e sulle scelte aziendali e di raccogliere suggerimenti in un’ottica di miglioramento continuo. Incontri con i soli rappresentanti del Comitato Parenti di struttura sono invece tenuti dal coordinatore responsabile.

In occasione dell’elaborazione e della verifica del PAI, il famigliare è coinvolto nella condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l’équipe ha ritenuto di adottare per il suo congiunto.

Il coordinatore e il responsabile delle attività assistenziali integrate del nucleo sono inoltre a disposizione, su appuntamento, per incontri con i famigliari per informazioni e chiarimenti relativi ai loro congiunti. Tali incontri sono da ritenere le sedi più funzionali e adeguate sia per un chiarimento su eventuali problemi riscontrati, sia per un’analisi congiunta mirata all’individuazione di possibili soluzioni. Analogamente, possono essere i medesimi responsabili a richiedere un incontro con il famigliare di riferimento di un anziano, qualora ne ravvisino la necessità.

Per specifiche problematiche di tipo sanitario è possibile richiedere appuntamento con il medico di struttura, ma se vi sono necessità di chiarimenti riguardanti l’organizzazione infermieristica è possibile prendere appuntamento con il Responsabile del Coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie.

I famigliari inoltre possono intervenire in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio nell’ aiuto all’assunzione del pasto, nell’ aiuto alla deambulazione, o nell’accompagnamento all’esterno della struttura per uscite; è indispensabile che tutti gli interventi siano preventivamente concordati con il coordinatore responsabile di struttura o da questo autorizzati, in quanto compatibili con le condizioni dell’anziano.

DIRITTI DEGLI OSPITI

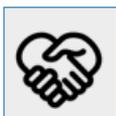


È diritto degli ospiti di Casa Residenza:

- ricevere le prestazioni comprese nella retta versata;
- ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l’attività di ASP;
- portare nella propria stanza suppellettili, oggetti personali di piccolo ingombro e/o piccoli elettrodomestici da installare nel rispetto delle indicazioni dell’azienda e conformi alle normative di sicurezza;
- uscire dalla struttura, previa comunicazione, se dotati di adeguata autonomia e orientamento;

- ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di famigliari e amici nel rispetto degli orari di struttura (di norma dalle ore 6.00 alle ore 21.00);
- veder rispettata la riservatezza della propria persona fisica e dei propri spazi personali;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sugli interventi assistenziali e sanitari, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro e ottenere informazioni sui diritti e sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sulle procedure e sui costi;
- ottenere il rispetto, in caso di decesso, delle scelte funerarie espresse dall'anziano o dal famigliare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno;
- praticare la propria fede religiosa e farsi assistere dal ministro del culto prescelto;
- ottenere indennizzi per il danneggiamento o lo smarrimento di effetti personali, se riconducibili a responsabilità del personale aziendale, per le casistiche e nei limiti definiti nel successivo paragrafo "DANNEGGIAMENTO E SMARRIMENTO EFFETTI PERSONALI".

DOVERI DEGLI OSPITI



É dovere degli ospiti di Casa Residenza:

- disporre del proprio corredo personale, identificato attraverso l'apposizione del numero assegnato, come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura e reintegrarlo nel corso dell'accoglienza quando ve ne sia la necessità;
- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;
- rispettare gli orari della struttura;
- mantenere comportamenti improntati a buona educazione;
- evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti;
- comunicare le proprie uscite al personale;
- rispettare l'assegnazione del posto e della camera comunicati o la loro variazione;
- fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso;
- corrispondere la retta, sulla base degli accordi contrattuali assunti, rispettando le scadenze fissate, anche in caso di assenza temporanea.

É inoltre dovere dei famigliari di riferimento/tutori/amministratori di sostegno scegliere direttamente, in caso di decesso dell'ospite, le modalità e i soggetti a cui rivolgersi per le esequie.

Per il rispetto della vita in comunità e della privacy e per consentire il lavoro degli operatori, gli utenti, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente. L'ospite e i suoi famigliari hanno il dovere di attenersi alle regole di convivenza fissate dall'Azienda e illustrate al momento dell'ingresso dai responsabili della struttura. Si riportano qui solo alcune modalità di comportamento generali:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica e tenere comportamenti che non compromettano la sicurezza dei luoghi o delle persone;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di televisori e apparecchi radio e nell'uso degli spazi comuni e delle camere da letto;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

USCITE



ASP rispetta il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti, compresa la loro uscita dalla struttura e il rientro, con esonero di ogni responsabilità per eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano e/o a persone e/o a cose all'esterno del servizio.

Nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e/o disorientamento spazio-temporale, accertati medicalmente, sono poste in essere, a garanzia della loro sicurezza, opportune misure di tutela e controllo. In tali ipotesi, l'uscita dalla struttura può avvenire solo dietro apposita istanza del familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno dell'anziano, con esonero di ogni responsabilità dell'azienda per eventuali danni che possano occorrere all'anziano stesso e/o a persone e/o a cose.

VISITE DI FAMILIARI E AMICI



Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari e amici possono far visita al proprio caro in orario diurno in ogni momento della giornata e anche uscire con l'anziano se le condizioni di salute lo consentono. Le strutture sono chiuse, per motivi di sicurezza, durante la notte (dalle ore 21.00 alle ore 6.00). Per il rispetto della privacy degli utenti è necessario che i visitatori escano dalle camere durante gli interventi assistenziali e/o le visite mediche. I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato. In casi di particolare necessità può essere prevista la permanenza, per periodi limitati, di familiari anche durante la notte, previa autorizzazione del coordinatore responsabile di struttura. È ammessa, su richiesta della famiglia, anche l'assistenza familiare privata, purché nel rispetto delle regole definite dall'azienda.

ANIMALI IN STRUTTURA



L'azienda si riserva la facoltà di autorizzare la presenza nelle proprie case di residenza di animali, purché di piccola taglia, valutandone l'effetto positivo sul benessere degli anziani. È consentito ai visitatori portare con sé animali di piccola taglia al guinzaglio, a condizione che essi non rappresentino una causa di disagio o pericolo per gli anziani e il personale, nonché fonte di spiacevoli imprevisti o di altri oneri per l'organizzazione del servizio.

DANNEGGIAMENTO E SMARRIMENTO EFFETTI PERSONALI

In caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti ed effetti personali, l'ospite

e/o il familiare di riferimento devono immediatamente informare il responsabile delle attività assistenziali integrate del nucleo o il coordinatore responsabile di struttura.

Per ottenere il rimborso, nel caso in cui il danneggiamento/smarrimento sia riconducibile a responsabilità del personale di ASP, è necessario presentare apposita istanza scaricabile dal sito web aziendale o richiedibile presso la struttura.

Nel caso di accertata responsabilità di ASP, si prevede il rimborso nelle seguenti casistiche:

- protesi dentarie: gli interessati potranno attivare l'Azienda Sanitaria Locale: in tal caso ASP provvederà a rimborsare l'intero costo sostenuto per il pagamento del ticket presentando l'apposita ricevuta. Nel caso in cui il familiare si rivolga ad un professionista di fiducia il limite massimo di indennizzo è di €600,00 ad arcata, erogato previa presentazione della fattura del professionista.
- occhiali: l'indennizzo è erogato a concorrenza del costo sostenuto per la riparazione/rifacimento e comunque nel limite massimo di €400,00, previa presentazione dello scontrino fiscale/ricevuta di pagamento.
- apparecchi acustici: l'indennizzo è erogato a concorrenza del costo sostenuto per la riparazione/rifacimento e comunque nel limite massimo di €2.500,00, previa presentazione dello scontrino fiscale/ricevuta di pagamento.
- indumenti personali: fatta salva l'ordinaria usura e previa documentata richiesta, l'indennizzo sarà corrispondente a quanto riconosciuto ad ASP dalla ditta fornitrice del servizio lavanderia.

L'azienda non si assume la responsabilità per il furto o lo smarrimento di oggetti di valore o somme di denaro che non siano affidati in custodia al responsabile delle attività assistenziali integrate del nucleo, o al coordinatore responsabile di struttura.

È ammessa la custodia di:

- 200,00 euro massimi per ogni anziano per le piccole spese personali, reintegrabili periodicamente;
- fede nuziale.

ASPETTI ECONOMICI



La compartecipazione dell'anziano o del familiare al costo dei servizi erogati dalla struttura è determinata, per i posti convenzionati a disposizione del Comune, dal Comune di Reggio Emilia sulla base dei propri regolamenti, con riferimento a una retta massima stabilita dalla Regione Emilia-Romagna ed è deliberata dal Consiglio di Amministrazione di ASP secondo quanto stabilito nel contratto di servizio.

Per i posti ad accesso diretto è invece il Consiglio di Amministrazione di ASP che annualmente delibera la retta giornaliera, consultabile sul sito dell'azienda e presso le strutture.

La retta comprende tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere descritte in questa Carta, indipendentemente dal livello assistenziale richiesto dall'anziano. Sono escluse dall'importo della retta, e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- dotazione di biancheria personale;
- ticket, onorari, spese farmaceutiche (per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dall'azienda);
- soggiorni all'esterno della struttura;
- protesi e ausili personali (esclusi letti, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori, carrozzine e presidi per incontinenza);
- assistenza all'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.);
- trasporti richiesti dall'anziano o dalla famiglia;
- accompagnamenti a visite programmate come specificato nel paragrafo "Servizi Offerti";
- spese personali dell'anziano non comprese nei punti precedenti (per esempio acquisto di libri, giornali, cure estetiche eccedenti quelle garantite dall'Azienda, abbonamenti a pay-tv, ecc.).

La sottoscrizione del contratto di ospitalità prevede, tra gli altri aspetti, oltre all'impegno al pagamento della retta e alla definizione delle modalità di pagamento prescelte, anche l'impegno al versamento del deposito cauzionale nella misura pari a 30 giorni di retta sia per i ricoveri a tempo indeterminato, su posto convenzionato e su posto privato, sia per i ricoveri temporanei su posto privato. L'importo del deposito cauzionale per le diverse tipologie di ricovero non può comunque superare quello previsto per i posti convenzionati (retta giornaliera pro capite di posto convenzionato di casa residenza x 30 giorni).

La retta, per la parte a carico dell'utente, è dovuta dal giorno di decorrenza indicato nel contratto preliminare fino al giorno di dimissione/decesso compresi. Le rette vengono calcolate mensilmente in base alle effettive presenze/assenze, posticipatamente rispetto alla fruizione del servizio.

In caso di assenza dell'ospite, dovuta a ricoveri ospedalieri o a dimissione temporanea, è calcolata una decurtazione della retta quotidiana, il cui importo è consultabile, assieme ai costi, sul sito dell'azienda e presso le strutture. In caso di compartecipazione del Comune al pagamento della retta, la riduzione della medesima va a beneficio di quest'ultimo.

Poiché una parte della retta si riferisce a spese di assistenza specifica, su richiesta dell'anziano o del suo familiare, ASP rilascia annualmente una certificazione di tali spese che può essere utilizzata a fini fiscali da chi effettua il pagamento della retta.

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

QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO



L'ascolto dei cittadini e degli utenti è un impegno prioritario dell'azienda per promuovere un miglioramento continuo della qualità dei propri servizi e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i propri utenti.

ASP favorisce e assicura, con forme diverse, momenti di partecipazione,

confronto e condivisione, individuale e/o di gruppo, sulla qualità dei servizi erogati, con i fruitori dei servizi e/o i loro famigliari, *caregiver*, amministratori di sostegno o tutori.

Adotta un sistema di monitoraggio sulle attività svolte nei servizi a favore degli utenti attraverso la raccolta di dati relativi a indicatori di tipo quanti-qualitativo, autonomamente individuati o richiesti da norme regionali e monitora costantemente la propria gestione economico-finanziaria. Questa attività di controllo a vario livello è affiancata anche dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti attraverso indagini di *customer satisfaction* svolte periodicamente.

Tali informazioni aiutano l'azienda a comprendere, dal punto di vista degli utenti, ciò che essi considerano punti di forza e di debolezza dei servizi. I risultati ottenuti vengono restituiti agli utenti e ai loro famigliari.

Ulteriori strumenti di indagine qualitativa sono il confronto periodico con il "Comitato Parenti" aziendale, organismo di rappresentanza dei famigliari e le assemblee annuali, convocate dal Consiglio di Amministrazione, nelle quali si raccolgono suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi.

INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI



ASP garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale **www.asp.re.it**

Per informazioni di dettaglio, richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi o per riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere al coordinatore di struttura, in quanto responsabile del servizio.

Nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio, al fine di ottenere colloqui personalizzati, è consigliato richiedere appuntamenti individuali con il coordinatore di struttura.

Per segnalazioni formali, è possibile compilare il modulo "Segnalazioni" reperibile in struttura o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e farlo pervenire di persona, per posta o per mail, all'URP, oppure compilare il modulo online reperibile sul portale aziendale **www.asp.re.it** alla sezione "Ufficio Relazioni con il Pubblico - Segnalazioni e reclami".

Per favorire la risposta più adeguata si richiede che eventuali segnalazioni o reclami siano il più circostanziati possibile e che siano formulati in un periodo temporalmente ravvicinato rispetto al verificarsi di quanto segnalato.

L'azienda si impegna, per il tramite dei propri dirigenti, a prendere in carico le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci entro un massimo di 30 giorni.

URP · Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 · email: **urp@asp.re.it**

ACCESSO AGLI ATTI E TRASPARENZA



A tutela della trasparenza e imparzialità del proprio operato ASP garantisce, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale, l'accessibilità delle informazioni concernenti l'organizzazione e gli atti

dell'azienda. Garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione. La richiesta di presa visione, o di rilascio di copia di documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (es. cartella sociosanitaria), da parte di soggetti diversi dall'interessato, può essere accolta in tutto o in parte solo se la richiesta è motivata dalla necessità di difendere un diritto in sede giudiziaria, ovvero di tutelare una situazione giuridicamente rilevante o un diritto della personalità o libertà fondamentale, come previsto dalla normativa vigente.

I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale www.asp.re.it alla sezione "Servizi on line – Modulistica".

PRIVACY E SICUREZZA



In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali.

Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito e nel rigoroso rispetto del segreto professionale.



Nei propri servizi ASP garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e assicura la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro. L'azienda garantisce inoltre, attraverso proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.

CASE RESIDENZA ANZIANI DI ASP REGGIO EMILIA

Casa Residenza Anziani “Villa Margherita”



Indirizzo: Via Cella all’Odo n. 2/A Tel: 0522 941920 E-mail: margherita@asp.re.it

La CRA “Villa Margherita” si trova in località Villa Cella di Reggio Emilia, può ospitare fino a 42 anziani non autosufficienti. Inaugurata nel 1987, è stata il primo esperimento di decentramento rispetto alla storia della precedente IPAB di Via Emilia Ospizio ed è nata perseguendo il concetto di “casa aperta”: un luogo familiare dove l’assistenza è fornita coinvolgendo gli ospiti e i cittadini del territorio.

La struttura ha due piani:

- al piano terra sono situati servizi comuni quali la palestra, l’atelier, l’ufficio del Coordinatore e del Responsabile delle Attività (RAA), la cucina, il soggiorno ed un corridoio su cui si affacciano 6 camere a 1,2 e 3 letti
- al primo piano si trovano la sala da pranzo, l’ambulatorio medico ed un corridoio al quale si affacciano 8 camere a 3 letti
- al secondo piano trova spazio il guardaroba.

La CRA è circondata da un’area cortiliva che permette agli ospiti di muoversi all’esterno in sicurezza e ospita un angolo relax attrezzato con tavoli, sedie e panchine.

Casa Residenza Anziani “I Girasoli”



Indirizzo: Via Zambonini n. 61

Tel: 0522 933411 - E-mail: girasoli@asp.re.it

La CRA “I Girasoli” si trova in zona Pieve Modolena.

È stata inaugurata nel 1992.

La struttura al 1 gennaio 2019 è autorizzata in via definitiva per 102 posti e dispone di un’autorizzazione temporanea per 4 posti aggiuntivi.

Al piano terra trovano sistemazione un ampio salone, la palestra, la cucina, il guardaroba, la cappella.

I due piani superiori ospitano i due reparti ognuno dei quali è composto da:

- camere degli ospiti, da uno a tre posti letto, dotate di bagno privato
- sala da pranzo
- soggiorni
- guardiola infermieristica e guardiola degli operatori
- ufficio del Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA).

La struttura dispone di un cortile interno, al quale si affacciano parte delle stanze, è circondata da una area verde privata ed è limitrofa all’area verde pubblica.

Casa Residenza Anziani “Villa Le Magnolie”



Indirizzo: Via Belgio n. 42

Tel: 0522 368111 - E-mail: magnolie@asp.re.it

La CRA “Villa Le Magnolie” si trova nella zona “Orologio”, è stata inaugurata nel 1999.

La struttura al 1 gennaio 2019 è autorizzata in via definitiva per 120 posti e dispone di un’ autorizzazione temporanea per 4 posti aggiuntivi.

Vi sono quattro nuclei, due dei quali specializzati: uno per anziani con disturbi del comportamento ed uno per anziani con elevati bisogni sanitari. In considerazione delle esigenze di questi ultimi, è autorizzata in quel nucleo, dall’Azienda Sanitaria Locale l’assistenza infermieristica nelle 24 ore.

La struttura è costruita su due piani, ogni nucleo dispone di:

- camere a due o tre letti, tutte con bagno privato e spazio guardaroba; i nuclei B-C ed E-F dispongono anche di stanze singole;
- zona soggiorno e sala da pranzo
- guardiola per gli operatori e guardiola infermieristica
- l’ufficio del Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA).

Il piano superiore ospita l’ambulatorio medico, la palestra, la cappella ed una sala riunioni. Al piano terra trova sistemazione il salone che accoglie gli anziani di tutta la struttura durante le ore diurne e in occasione delle attività ludico-ricreative. Nel piano seminterrato trovano sistemazione la cucina e il guardaroba. La struttura si affaccia su un’ampia area verde privata con piante, fiori, panchine e un gazebo.

Casa Residenza Anziani “Villa Primula”



Indirizzo: Via Marani 9/1

Telefono: 0522/571011 - E-mail: primula@asp.re.it

La CRA “Villa Primula” situata in zona Buco del Signore, ha iniziato la sua attività nel 1998 con un nucleo e nell’anno 2004 è stata ampliata con altri due nuclei ed è divenuta sede legale ed amministrativa di ASP REGGIO EMILIA – Città delle Persone.

Può ospitare fino a 128 anziani suddivisi in tre nuclei.

Il nucleo Iris, collocato al piano terra, e il nucleo Primula, collocato al primo piano, sono destinati ad accogliere anziani non autosufficienti.

In questi due nuclei, dotati di autonome sale da pranzo e soggiorni, le stanze sono singole o a due letti, tutte con bagno in camera.

Il nucleo Lilium, ugualmente destinato ad accogliere anziani non autosufficienti, si sviluppa su 3 piani: al piano terra, oltre alla cucina ed al guardaroba, che sono a servizio di tutta la struttura, si trovano la sala da pranzo ed il soggiorno di nucleo, ai piani superiori le camere da letto e la palestra. La struttura è dotata di un’area cortiliva.

Casa Residenza Anziani “Villa Le Mimose”



Indirizzo: Via Guinizelli n. 35

Tel: 0522 378511 - E-mail: mimose@asp.re.it

La CRA “Villa Le Mimose” si trova in località Baragalla, inserita in una zona residenziale in fase di espansione nella prima periferia della città, in direzione Rivalta; adiacente alla sede della Croce Verde. È stata inaugurata nel 2001 e può ospitare fino a 64 anziani non autosufficienti.

La struttura è articolata su due piani e suddivisa in due nuclei, entrambi al piano terra, disposti specularmente: ciò consente agli ospiti di usufruire di tutti gli spazi. Al piano terra si trovano:

- l’ufficio del Coordinatore e dei Responsabili Attività Assistenziali (RAA)
- la cappella
- la cucina

Ogni nucleo ha 32 posti letto, suddivisi in stanze singole, a 2 o 3 letti, tutte provviste di bagno privato, ed è dotato di:

- soggiorno
- sala pranzo
- guardiola del personale assistenziale ed infermieristico

Al piano superiore sono dislocati:

- la palestra con annessa sala polivalente
- l’ambulatorio medico
- Il locale parrucchiera/barbiere
- il guardaroba
- la sala riunioni

L’edificio è circondato da un’area cortiliva recintata, ed è dotato di un giardino interno cui si accede da entrambi i nuclei.

Casa Residenza Anziani “I Tulipani”



Indirizzo: Via Beethoven n. 61/1

Telefono: 0522/950011 - E-mail: tulipani@asp.re.it

La CRA “I Tulipani”, situata a Massenzatico, è stata inaugurata nel 2005, ultima struttura a completamento del progetto di decentramento della ex IPAB di Via Emilia Ospizio, e può ospitare fino a 60 anziani non autosufficienti.

La CRA è dotata di ampio spazio verde attrezzato ed attraversato da percorsi pavimentati.

È suddivisa in due nuclei con 30 posti letto l’uno.

Internamente sono stati realizzati quattro spazi verdi denominati “giardini invernali” per consentire agli anziani un contatto con la natura.

Tutti gli spazi della struttura sono al piano terra.

Le camere da letto si trovano ai lati esterni dell'edificio, ogni stanza ha accesso diretto al cortile circostante. Gli spazi comuni (palestra, cappella, guardaroba e atelier) si trovano al centro della struttura e si affacciano su una "piazza" centrale che viene utilizzata per attività comuni e come luogo d'incontro per visitatori e familiari.

Ogni nucleo dispone di:

- 10 camere a 2 letti e 10 camere singole tutte con bagno;
- una sala da pranzo alla quale si affaccia la guardiola degli operatori ed un soggiorno.

Nei corridoi di nucleo sono dislocati gli uffici dei Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA) e gli ambulatori infermieristici.

La CRA I Tulipani è stata ideata con particolare attenzione agli spazi personali degli anziani: ogni camera a due letti è infatti dotata di un sistema di separazione interna a garanzia della privacy.

Casa Residenza Anziani "Villa Erica"



Indirizzo: Via Samoggia n. 38

Telefono: 0522/504004 oppure 0522/504015 (Nucleo Speciale Demenza)

E-mail: erica@asp.re.it

La CRA "Villa Erica", situata in zona "S. Prospero Strinati", è stata inaugurata nel 1990 e può ospitare fino a 66 anziani non autosufficienti.

La struttura è dotata di spazi per le attività comuni e luoghi dedicati agli incontri per e con i familiari ed è suddivisa in due nuclei di cui uno specializzato per anziani affetti da demenza (inaugurato nel 1997). È circondata da un parco attrezzato con gazebo e panchine e da un giardino Alzheimer. Al piano terra trovano sistemazione:

- gli uffici del Coordinatore e dei Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA);
- la guardiola infermieristica e l'ambulatorio medico
- un soggiorno
- la palestra
- la cucina
- il guardaroba
- una saletta TV

Al primo piano si trovano 18 camere a 2 o 3 posti letto con bagno interno, due sale da pranzo e locali dedicati ai servizi di podologo e parrucchiere.

Nell'ala riservata al Nucleo Speciale Demenza, vi sono 9 camere da letto con bagno, un cortile interno con un pergolato, che permette di svolgere attività ricreative e riabilitative anche all'aperto, un soggiorno con vista sul cortile interno, un'infermeria e la sala da pranzo. Le diverse case residenza aziendali possono ospitare, in via temporanea o definitiva, posti letto aggiuntivi, previa preventiva concessione di autorizzazione al funzionamento da parte degli organi a ciò istituzionalmente preposti.

Sede Legale e amministrativa:

*Via Marani 9/1 Reggio Emilia
Tel 0522-571011 - Fax 0522-571030
PEC: asp.re@pcert.postecert.it
e-mail: info@asp.re.it
Cod. Fisc. e P.Iva 01925120352*



www.asp.re.it