

# **CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO**

## **“CARE RESIDENCE R. ROSSI” DI NOVI DIMODENA**



### INDICE

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PARTE PRIMA

### ***CAPITOLO 1 IL CARE RESIDENCE E I CRITERI D'ACCESSO***

- |            |  |              |
|------------|--|--------------|
| <b>1.1</b> | <b>Le strutture per anziani ed il servizio di Care Residence</b> | <b>pag.6</b> |
| <b>1.2</b> | <b>Accesso agli Appartamenti protetti</b>                        | <b>pag.6</b> |
| 1.2.1.     | 1.2.1. Criteri di ammissione e percorso d'accesso                | pag.6        |
| 1.2.2.     | 1.2.2. Durata del Servizio                                       | pag.6        |

### PARTE SECONDA

### ***CAPITOLO 2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO***

- |             |  |              |
|-------------|--|--------------|
| <b>2.1</b>  | <b>Storia e “Mission” del Servizio</b>   | <b>pag.7</b> |
| <b>2.2</b>  | <b>Staff multidisciplinare e metodologia di lavoro</b>                           | <b>pag.8</b> |
| 2.2.1.      | 2.2.1. Principali figure professionali operanti                                  | pag.8        |
| 2.2.2.      | 2.2.2. Metodologia del lavoro multidisciplinare                                  | pag.8        |
| <b>2.3.</b> | <b>Descrizione del Care Residence R. Rossi</b>                                   | <b>pag.8</b> |
| 2.3.1.      | 2.3.1. Il Care Residence R. Rossi  | pag.8        |
| 2.3.2       | 2.3.2. Articolazione dei posti ed organizzazione del servizio Appartamenti       | pag.9        |
| <b>2.4.</b> | <b>Modalità di ammissione/dimissione dal Servizio - Retta e costi aggiuntivi</b> | <b>pag.9</b> |
| 2.4.1.      | 2.4.1. Ammissione  | pag.10       |
| 2.4.2.      | 2.4.2. Dimissioni  | pag.11       |
| 2.4.3.      | 2.4.3. Retta e costi aggiuntivi  | pag.12       |

### ***CAPITOLO 3 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO***

- |             |  |                |
|-------------|--|----------------|
| <b>3.1.</b> | <b>Prestazioni garantite agli utenti</b> | <b>pag. 12</b> |
|-------------|--|----------------|

3.1.1. Supervisione diurna	pag.12
3.1.2. Chiamata d'emergenza	pag.12
3.1.3. Accompagnamento a visite mediche	pag.12
3.1.4. Assistenza infermieristica	pag.13
3.1.5. Attività di mobilitazione ed animazione	pag.13
3.1.6. Servizio di manutenzione	pag. 13
3.1.7. Servizio di pulizia	pag.13
3.1.8. Spesa settimanale	pag.13
<b>3.2. Altre prestazioni previste</b>	<b>pag.14</b>
3.2.1. Servizio di ristorazione	pag.14
3.2.2. Pulizia dell'appartamento	pag.14
3.2.3. Servizio di lavanderia	pag.14
3.2.4. Servizio di cure estetiche	pag.14
3.2.5. Servizio di podologia	pag.14
3.2.6. Assistenza di base	pag.15
3.2.7. Distributori automatici	pag.15
<b>3.3. Funzioni amministrative</b>	<b>pag.15</b>
<b>3.4. Ruolo e coinvolgimento dei familiari</b>	<b>pag.15</b>
3.4.1. Orario di apertura e accesso	pag.15
3.4.2. Incontri con i residenti ed i familiari	pag.16
<b>3.5 Altre informazioni</b>	<b>pag.16</b>
3.5.1. Volontariato	pag.16
3.5.2. Telefono	pag.16
3.5.3. Fumo	pag.17
3.5.4. Smarrimento oggetti/deposito in custodia	pag.17

3.5.5. Animali in appartamento	pag.17
3.5.6 Tutela della privacy	pag.17
3.5.7 Norme di comportamento	pag.17
3.5.8. Contatti	pag.18

## **PARTE TERZA**

### ***CAPITOLO 4    INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO***

<b>4.1.    Indicatori sulla qualità e rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti</b>	<b>pag. 18</b>
--	----------------

### ***CAPITOLO 5    DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA***

<b>5.1.    Documentazione allegata alla Carta dei Servizi o sottoscritta all'ingresso</b>	<b>pag. 19</b>
---	----------------

<b>NORMA CONCLUSIVA</b>	<b>pag. 19</b>
-------------------------	----------------

# Presentazione della CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che ASP - Azienda dei Servizi alla Persona delle Terre d'Argine - assume di fronte ai propri utenti, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi ed il rapporto con le persone che ne fruiscono.*

*Attraverso la "Carta dei Servizi" vogliamo offrire ai nostri utenti, alle loro famiglie e a tutta la collettività uno strumento di informazione e di partecipazione. La partecipazione si realizza nell'accogliere sia critiche costruttive atte a migliorare l'assistenza, che suggerimenti ed aspettative volti a modificare nel tempo le strutture ed i servizi stessi.*

*La vera partecipazione si realizza con la massima trasparenza delle scelte e del nostro agire in un rapporto diretto e aperto con i nostri assistiti e le loro comunità di riferimento.*

*ASP Terre d'Argine ha elaborato questa **Carta dei Servizi** per pubblicizzare i propri impegni nei confronti non solo delle persone - anziani e adulti con disabilità lievi - che possono utilizzare i nostri servizi e trovare risposte efficaci ai loro bisogni di assistenza e di benessere, ma in senso lato a tutta la cittadinanza. Il sempre maggior invecchiamento della popolazione e la sua assistenza devono essere un problema di tutti e la **Carta dei Servizi** è uno degli strumenti utili a capire ed impegnarsi.*

*La Carta dei Servizi presenta sinteticamente i servizi offerti, indicandone le modalità di erogazione, gli standard di qualità, intesi come livello di servizio assicurato, e l'impegno a rispettarli e migliorarli favorendo la partecipazione degli utenti, dei loro famigliari e della collettività.*

*La "Carta" rappresenta, inoltre, un riferimento per gli operatori presenti nei vari servizi, in quanto fornisce i principi e gli indirizzi che dovranno orientare la loro attività.*

## PARTE PRIMA

### CAPITOLO 1 IL CARE RESIDENCE E I CRITERI D'ACCESSO

#### 1.1 Le strutture per anziani ed il servizio di Care Residence

La rete dei servizi residenziali e semiresidenziali a favore della popolazione anziana è costituita da diversi servizi rivolti a persone ultrasessantacinquenni residenti nel Distretto di riferimento dell'Unione Terre d'Argine che necessitano di interventi graduati in base allo specifico livello di bisogno espresso. Nei territori dell'Unione Terre d'Argine sono presenti Case-Residenza per Anziani non autosufficienti, Centri Diurni e mini appartamenti situati in contesti protetti.

**Il servizio di Care Residence, costituito da un insieme di alloggi collocati in una medesima unità strutturale attigui ad un servizio di Centro Diurno Anziani, si pone come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziali di vita autonoma in ambiente controllato e protetto.**

Il servizio si rivolge ad anziani parzialmente autosufficienti in grado di autogestirsi nelle principali attività della vita quotidiana ed adulti in condizioni di disabilità lieve che necessitano di supporto e supervisione.

#### 1.2 Accesso agli Appartamenti protetti

##### 1.2.1. Criteri di ammissione e percorso d'accesso

I quattordici appartamenti sono destinati principalmente ad **anziani ultrasessantacinquenni - residenti prioritariamente nel territorio del Comune di Novi di Modena, o secondariamente dell'Unione Terre d'Argine, parzialmente autosufficienti e ad adulti con disabilità lieve** in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, ma che necessitano di aiuto per qualche specifica attività e/o di supervisione nell'arco della giornata.

1. L'accesso agli appartamenti avviene previa presentazione della **domanda su apposito modulo** predisposto direttamente da ASP Terre d'Argine: il modulo può essere ritirato presso la sede del "Care Residence" in Via De Amicis n.17 a Novi di Modena o scaricato direttamente dal sito web dell'Ente al seguente indirizzo: <http://www.aspterreargine.gov.it>
2. Una **Commissione Tecnica**, composta dal Coordinatore Responsabile di Servizio, dal Referente del servizio (RAA) e da un Assistente Sociale, provvederà all'attivazione dell'istruttoria per l'accesso al servizio verificando che sussistano i requisiti all'accesso:
  - a) condizione di parziale autosufficienza o disabilità lieve del richiedente;
  - b) sussistenza di condizioni economiche sufficienti a garantire il pagamento della retta.

**ASP Terre d'Argine formulerà una graduatoria, sempre aperta, sulla base dell'ordine cronologico di arrivo delle domande ritenute idonee dalla Commissione Tecnica, dando priorità a richieste del territorio novese.**

##### 1.2.2. Durata del Servizio

L'utente del Servizio di Care Residence può usufruire dell'alloggio assegnato e dei servizi a richiesta di cui al successivo punto 3.2 finchè permangono i requisiti già verificati al momento dell'accesso dalla Commissione Tecnica di cui al precedente punto 1.2.1

## PARTE SECONDA

### CAPITOLO 2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### 2.1 Storia e Mission del Servizio

Il progetto “Care Residence R. Rossi” di Novi di Modena nasce da un’idea concretizzatasi a seguito della ricostruzione del servizio di Centro Diurno, che fino al maggio 2012 era sito nei locali della omonima Casa Protetta. A seguito degli eventi sismici e della riscontrata inagibilità dell’edificio, la Casa Protetta e l’annesso Centro Diurno sono stati demoliti per far posto ad una nuova tipologia di risposta residenziale e semiresidenziale rivolta alla popolazione fragile del territorio.

Il “Care Residence R. Rossi”, progettato con le più moderne scelte volte al risparmio energetico, ospita n.14 mini appartamenti - annessi ad un Centro Diurno per Anziani non autosufficienti - in un contesto che si qualifica, per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luogo di vita indipendente dell’anziano in un ambiente controllato e protetto che consente il mantenimento dei legami affettivi e familiari, valorizza la sua identità personale, tutela la sua capacità di autodeterminazione, promuove occasioni di aggregazione ed integrazione nel contesto socio-relazionale del Centro Polifunzionale e del territorio di riferimento.

La **mission** che caratterizza il servizio di Care Residence parte dal presupposto che gli individui devono poter decidere del loro futuro e di come vivere la propria vita.

In particolare le **persone anziane** devono essere tutelate in questo **percorso di scelta**: spesso non si tratta di vera pianificazione del restante futuro, ma di un’opzione obbligata da fattori esterni di vario genere non direttamente controllati dall’interessato.

La mancanza di relazioni familiari o amicali, la preoccupazione per la propria salute, la grande senilità, sono il volano di gravi problemi che affliggono la popolazione anziana, quali: solitudine, depressione, perdita delle minime condizioni di salute, sino ad arrivare a casi di grave non autosufficienza.

Gli anziani che vivono soli o le coppie prive di relazioni parentali continuative, che dopo una vita di sacrifici rischiano di perdere la propria autonomia, devono poter decidere di progettare un futuro diverso: non dovendo più scegliere obbligatoriamente la Casa Protetta quale residenza tutelante per eccellenza, ma potendo ipotizzare di dare vita ai rimanenti anni scegliendo di vivere in tipologie abitative nuove (Care Residence) che offrono servizi adeguati di sostegno, cura, custodia e vigilanza, secondo il bisogno espresso ed a richiesta.

ASP Terre d’Argine, facendo tesoro delle proprie esperienze di gestione di servizi Residenziali (es. Comunità Alloggio o Appartamenti Protetti) e delle preziose sperimentazioni pilota di altri territori regionali, ha progettato e realizzato un’offerta residenziale rivolta alla popolazione fragile che si fonda sui seguenti presupposti:

- **personalizzazione dell’intervento**

La qualità della vita delle persone anziane all’interno del servizio è determinata principalmente dalla capacità del servizio stesso di cogliere specifiche situazioni di bisogno della singola persona

ed attivare, in collaborazione con i familiari ed i servizi della rete, adeguate risposte o percorsi di accesso ad altri servizi

– ***Integrazione multidisciplinare***

La visione dell'anziano come utente/persona al quale offrire non esclusivamente una risposta a singoli bisogni, presuppone un approccio globale: ciò può essere realizzato solo in un contesto la cui metodologia di lavoro preveda strumenti sistematici di integrazione.

– ***Integrazione tra interno ed esterno del servizio***

La struttura si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi agli anziani ed è quindi aperta ed integrata con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.).

Tra questi assumono particolare valore nella cura dell'anziano i familiari degli utenti e tutti i *caregiver*, cioè tutte le figure significative nella storia dell'anziano stesso.

## **2.2 Staff multidisciplinare e metodologia di lavoro**

### 2.2.1. Principali figure professionali operanti

Le figure professionali impegnate nell'erogazione del servizio per il Care Residence sono le seguenti:

- Coordinatore Responsabile di Servizio
- Responsabile delle Attività Assistenziali - RAA
- Infermiere Professionale - IP
- Operatore Socio Sanitario – OSS
- Animatore

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e rendono le proprie prestazioni in regime di dipendenza dall'Ente Gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

Contribuiscono inoltre, secondo le necessità, gli addetti ai servizi generali ed i tecnici manutentori.

Collaborano con l'*équipe*, per quanto di propria competenza, anche gli Assistenti Sociali responsabili del caso dipendenti dall'Unione Terre d'Argine.

### 2.2.2. Metodologia del lavoro multidisciplinare

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce, per ogni anziano, nell'elaborazione e realizzazione di un progetto personalizzato finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere compatibile con le sue condizioni ed il più aderente possibile alle sue capacità e abitudini.

Tale progetto è l'elemento nel quale si sostanzia la *mission* del servizio, vede impegnate tutte le figure professionali dell'*équipe* ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua interezza.

## **2.3 Descrizione del Care Residence R. Rossi**

### **2.3.1. Il Care Residence R. Rossi**

Il Care Residence è costituito da 14 appartamenti che possono fruire di spazi comuni ricavati nell'ambito dell'annesso Centro Diurno. L'articolazione ad "L" dell'edificio (con un corpo più stretto posto a chiudere la corte) genera un impianto che ricorda quello delle antiche corti della pianura padana, racchiudendo al suo interno uno spazio di pertinenza dalle grandi potenzialità (relazionali e ambientali).

La struttura, ubicata in zona centrale a 500 m dalla piazza comunale, si sviluppa su due piani fuori terra oltre ad uno spazio tecnico che occupa una porzione al secondo piano. Al piano terra si sviluppa il Centro Diurno, con tutti gli spazi organizzati nel rispetto delle normative regionali di riferimento in materia di accreditamento. Oltre al Centro Diurno si trovano a piano terra i locali a disposizione del Servizio di Assistenza Domiciliare e 4 alloggi. Gli altri 10 alloggi sono ubicati al primo piano, unitamente ad un ufficio a disposizione di ASP Terre d'Argine.

Gli appartamenti sono costituiti da bilocali (45 mq circa) privi di barriere architettoniche, suddivisi in una zona giorno con angolo cottura, zona notte con disimpegno lavanderia e bagno con doccia.

Gli appartamenti vengono forniti arredati ed attrezzati con la possibilità per il singolo utente di integrare elementi dell'arredo con suppellettili proprie, a condizione che rispondano alle vigenti norme sulla sicurezza.

La modalità aggregativa e distributiva degli spazi residenziali di "Care Residence" prevede che ogni appartamento sia accessibile da un percorso esterno coperto che si affaccia sulla corte interna e che prosegue al piano terra per collegarsi al Centro Diurno. In questo modo tutte le residenze e gli spazi ad uso comune dello stesso Centro Diurno (pranzo, soggiorno, ecc.) si affacciano sulla corte che sarà attrezzata in modo da poter essere il centro di aggregazione dell'intero complesso ed anche degli ambiti circostanti.

La camera da letto è organizzata per poter essere utilizzata con letto matrimoniale o con due letti singoli contrapposti per garantire un'adeguata flessibilità di utilizzo a tipologie diverse di ospiti.

Gli utenti possono altresì dotare l'appartamento di ausili aggiuntivi previa verifica di conformità da parte del Responsabile del Servizio.

Tutti gli appartamenti sono dotati di TV e telefono, e di sistema di raffrescamento con regolazione indipendente della temperatura all'interno di ogni camera. Ogni appartamento è inoltre provvisto di un sistema di chiamata d'emergenza "Viva Voce" collegato ad una zona presidiata dal personale di servizio del Centro Diurno.

### 2.3.2 Articolazione dei posti ed organizzazione del Servizio Appartamenti

Il Servizio dispone complessivamente di 14 appartamenti suddivisi in due a piano terra e 10 al primo piano. I due appartamenti a piano terra, dotati di aperture dirette verso il giardino, sono attrezzati per un'utenza disabile.

Gli interventi rivolti agli anziani residenti negli appartamenti protetti sono di norma programmati ed effettuati dal Responsabile delle Attività Assistenziali, dall'Infermiere e dagli Operatori Socio Sanitari dei servizi di Centro Diurno e di Assistenza Domiciliare, che rappresentano quindi le principali figure di riferimento.

Gli interventi rivolti ai residenti sono programmati dal lunedì al sabato dalle ore **7.15 alle 20.00** e le **mattine dei festivi dalle ore 8.00 alle ore 13.00**. In caso di emergenze notturne o festive e nell'orario di chiusura del Centro Diurno interviene il sistema di chiamate d'emergenza.

## 2.4. Modalità di ammissione/dimissione dal Servizio - Retta e Costi Aggiuntivi

### 2.4.1. Ammissione

L'assegnazione dell'appartamento avviene al momento dell'ingresso secondo la disponibilità.

Prima dell'inserimento l'utente e/o i suoi familiari firmeranno la documentazione prevista:

- Modulo domanda di ammissione al Servizio
- Tariffe retta e prestazioni accessorie extra retta
- Modulo istruzioni per pagamento deposito cauzionale
- Modulo di accettazione della retta
- Modulo di accettazione dell'alloggio
- Informativa e consenso al trattamento di dati personali

Verranno inoltre richiesti:

- attestazione dei requisiti economici necessari al pagamento della retta mensile;
- copia di un documento di identità
- codice fiscale
- copia della tessera sanitaria ed eventuale relazione sullo stato di salute generale rilasciata dal Medico di Medicina Generale

L'anziano inserito nel servizio Care Residence è tenuto ad assumere la residenza anagrafica presso la struttura.

**L'accompagnamento per l'inserimento presso l'alloggio** come gli oneri relativi all'organizzazione ed esecuzione del trasloco di suppellettili, vestiario e quant'altro necessario, **è a carico dell'anziano o dei suoi familiari.**

**L'utente è tenuto a mantenere pulito ed ordinato il proprio appartamento;** il RAA Responsabile del Servizio ha facoltà di verificare le condizioni igieniche degli appartamenti. Qualora rilevi ripetutamente condizioni igieniche che pregiudichino la dignità ed il decoro dell'utente e/o dei suoi vicini e/o producano danno o pregiudizio all'immobile o ai beni in esso contenuti, il RAA provvederà direttamente a disporre la pulizia dell'alloggio, addebitando il relativo costo all'utente inadempiente.

L'utente è inoltre tenuto ad uniformarsi alle indicazioni del RAA Responsabile del Servizio, finalizzate al rispetto delle esigenze degli utenti degli altri appartamenti e servizi ubicati nello stesso immobile.

E' fatto esplicito divieto agli utenti del servizio di fare pernottare terze persone all'interno dell'alloggio senza aver preventivamente presentato richiesta scritta alla Direzione della Struttura segnalandone le generalità - dati che saranno trattati da ASP Terre d'Argine ai sensi del D.lgs. n.196/2003 - e ottenuto

formale consenso da parte della Direzione stessa. La violazione di tale norma costituisce motivo di dimissione dal servizio, disposta dal Coordinatore Responsabile del Servizio con preavviso di 15 giorni.

### **2.4.2. Dimissioni**

La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- disdetta volontaria del residente;
- dimissione dovuta all'inserimento presso altri servizi della rete a maggior intensità assistenziale e sanitaria;
- dimissione disposta con preavviso dal Servizio dovuta al venir meno dei requisiti verificati dalla Commissione Tecnica di cui al precedente punto 1.2.1;
- dimissione disposta con preavviso dal Servizio a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;
- dimissione disposta con preavviso dal Servizio a seguito di pernottamento non autorizzato di terze persone;
- dimissione per morosità: in caso di morosità protratta oltre 30 gg. dalla data di notifica dell'avviso di insoluto retta.

L'anziano può in qualsiasi momento presentare per iscritto la disdetta dell'appartamento dando un preavviso di 30 giorni e comunque cessa di pagare la retta del servizio al momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui l'ha ricevuto al momento dell'inserimento.

Le condizioni dell'appartamento in relazione allo stato di manutenzione degli impianti e degli arredi ed allo stato della pulizia ed igiene degli ambienti verranno determinate ad insindacabile giudizio del RAA Responsabile del Servizio, eventualmente coadiuvato dai tecnici dell'Ente.

In caso di decesso dell'anziano rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure del caso la Direzione della struttura si attiverà nelle forme previste dalla normativa vigente.

Il servizio di onoranze funebri sarà attivato dalla Direzione della struttura, in collaborazione con l'Assistente Sociale responsabile del caso, unicamente per gli anziani privi di risorse familiari.

Rimangono altresì a carico dei familiari gli oneri relativi alle operazioni di trasloco per il tempestivo sgombero dell'appartamento dagli effetti personali dell'anziano. Questi cesseranno comunque di pagare la retta del servizio solo al momento della effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui si trovava al momento dell'inserimento. Nel caso in cui la persona che ne ha fruito o i familiari non dovessero essere in grado di provvedervi, le incombenze inerenti lo sgombero e ripristino dell'alloggio saranno assunte dalla Direzione di ASP Terre d'Argine, fermo restando che gli oneri relativi rimarranno in capo all'anziano o ai suoi familiari.

Laddove l'anziano non sia più in grado di autogestirsi, anche con aiuti esterni, per le attività della vita quotidiana, il Responsabile del Caso, su segnalazione del Responsabile del Care Residence, promuoverà l'elaborazione di un piano - in accordo con l'anziano ed i suoi familiari - finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dall'appartamento protetto e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione.

In tali situazioni, in accordo con il Responsabile del Caso del Territorio, è prevista la possibilità di attivare un percorso volto a garantire la continuità assistenziale per l'inserimento a regime privato presso una Struttura Residenziale.

### 2.4.3. Retta e costi aggiuntivi

L'importo della retta è determinato da ASP Terre d'Argine ed è comprensivo dell'uso dell'appartamento, inclusi i mobili e le attrezzature ivi presenti di proprietà dell'Ente Gestore, delle spese condominiali, della manutenzione ordinaria e delle utenze di acqua, luce, riscaldamento, aria condizionata, telefono e tassa rifiuti nonché delle prestazioni previste al successivo capitolo 3.1 "Prestazioni garantite agli utenti".

La retta è distinta in retta mensile per appartamento singolo e retta mensile per appartamento doppio e deve essere corrisposta mensilmente, nei termini e con le modalità definiti nell'apposito allegato al presente documento.

Sono escluse dal costo della retta e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- servizio di pulizia dell'alloggio
- costo vivo dei pasti (colazione, pranzo, cena)
- assistenza diretta alla persona nella preparazione e assunzione dei pasti, prestazioni di igiene personale, bagno ed assistenza in genere
- servizio di lavanderia
- servizio infermieristico
- prestazioni di podologia e parrucchiera

Tali prestazioni, laddove non siano assicurate dal servizio territoriale, possono essere trattate direttamente dagli utenti con professionisti esterni; il servizio si rende disponibile, su richiesta, a fornire indicazioni per la ricerca delle figure necessarie.

L'importo della retta e delle prestazioni accessorie non comprese nella retta, sono deliberati annualmente ed indicati nell'apposito allegato al presente documento.

### **3.1. Prestazioni garantite agli utenti**

Il servizio di Appartamenti Protetti fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra loro integrate e comprese nella retta. L'attivazione di dette prestazioni è concordata all'atto dell'inserimento o in momenti successivi ed è segnalata nel Progetto Personalizzato dell'Anziano.

#### 3.1.1. Supervisione diurna

L'attività di supervisione diurna – per coloro che la gradiscano - prevede un accesso giornaliero nell'appartamento (mattina o pomeriggio) da parte di un operatore per verificare la situazione dell'anziano. Il servizio viene effettuato tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato e le domeniche mattina.

#### 3.1.2 Chiamata d'emergenza

In caso di emergenza l'anziano può attivare un sistema di chiamata localizzato nell'appartamento e collegato con il servizio di Centro Diurno; potrà parlare con l'operatore il quale, secondo il bisogno, valuterà se intervenire direttamente presso l'anziano.

In caso si renda necessario l'invio urgente in Pronto Soccorso, l'anziano sarà accompagnato solo se sussistono le condizioni; è esclusa ogni possibile forma di accompagnamento negli orari serali e notturni. I familiari saranno informati al più presto ed invitati ad adottare le misure che ritengano adeguate per la migliore assistenza del proprio congiunto presso il presidio ospedaliero.

### 3.1.3. Accompagnamento a visite mediche

Per le visite mediche degli utenti che non possano essere accompagnati dai familiari o dagli Assistenti Domiciliari, sarà possibile fruire dell'accompagnamento con volontari e mezzo della struttura; tale servizio deve essere concordato con il Responsabile delle Attività Assistenziali del servizio con almeno una settimana di anticipo e sarà effettuato subordinatamente ad eventuali altre priorità ed urgenze presentate dal servizio di Centro Diurno.

### 3.1.4. Assistenza infermieristica

E' previsto, su richiesta, un monitoraggio sanitario programmato tramite la presenza settimanale dell'Infermiere del Centro Diurno, disponibile per il controllo dei parametri vitali. Altri servizi infermieristici (medicazioni, terapie iniettive, ecc) possono essere forniti, a pagamento, su richiesta dell'utente, concordando con l'Infermiere le modalità ed i tempi, che non devono interferire con il servizio prestato nel Centro Diurno. I costi variano secondo le prestazioni richieste e sono determinati avendo a riferimento il tariffario dall'Associazione Professionale degli Infermieri.

### 3.1.5. Attività di mobilizzazione ed animazione

Nell'ambito delle attività dal Centro Diurno ed in collaborazione con le associazioni di volontariato locale, potranno essere attivati incontri di ginnastica dolce (previa autorizzazione del medico curante) e momenti ricreativi e di socializzazione organizzati dall'Animatore, oltre a feste, gite, pranzi.

### 3.1.6. Servizio di manutenzione

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con aziende esterne.

La segnalazione di eventuali guasti può essere effettuata da chiunque (personale, anziani, familiari) presso il Referente del Centro Diurno che provvederà a registrarla in un apposito strumento informativo. Il servizio di manutenzione eseguirà gli interventi con priorità e tempi di intervento variabili in base all'urgenza, rilevanza e contenuto delle segnalazioni ricevute, anche in relazione alla necessità di rivolgersi a fornitori esterni (ricambisti, artigiani, ecc).

### 3.1.7. Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia del Care Residence e del Centro Diurno è gestito da un'azienda esterna specializzata. Per quanto concerne gli Appartamenti Protetti, tale servizio si limita agli spazi comuni (vani scale, ascensori, corridoi, ecc). E' viceversa escluso dalla retta qualunque intervento all'interno degli appartamenti.

Il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è parametrato su specifici standard di servizio.

La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione negli spazi comuni con cadenze predefinite ed al bisogno.

### 3.1.8. Spesa settimanale

E' possibile fruire settimanalmente del servizio di spesa per acquisto di generi alimentari, in giorno prestabilito dalla Direzione del Servizio e compatibilmente con eventuali altre priorità ed urgenze presentate da altri servizi del Centro Diurno. Il Responsabile delle Attività Assistenziali provvederà a disporre per l'esecuzione della spesa e per la consegna direttamente al residente che ne abbia fatto

richiesta. E' esplicitamente escluso dal servizio il costo vivo dei beni acquistati, che dovrà essere rimborsato mensilmente con pagamento fattura.

La richiesta della spesa deve essere presentata con congruo anticipo dal residente che ne manifesti necessità, tramite richiesta verbale dello stesso o dei suoi familiari direttamente al Responsabile del Servizio, che verificherà le modalità più consone di risposta.

### **3.2. Altre prestazioni previste a pagamento**

#### 3.2.1. Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione del Centro Diurno è affidato ad un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva.

I residenti degli appartamenti potranno, a richiesta e a pagamento extra retta, ordinare la colazione e il pasto – sia pranzo che cena - rivolgendosi al Responsabile delle Attività Assistenziali del servizio entro le ore 9:00 della mattina. I pasti per le giornate festive debbono essere ordinati con almeno 3 giorni di anticipo. Il pasto verrà consegnato direttamente in appartamento. In alternativa, a favore di un obiettivo di socializzazione tra i residenti e gli utenti del Centro Diurno, i residenti potranno consumare la colazione, il pranzo e la cena presso i locali preposti del Centro Diurno.

Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su 4 settimane. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali – nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio - o di prescrizioni dietetiche.

La tariffa del pasto è riportata nell'apposito allegato al presente documento ed è determinata sulla base del costo sostenuto dall'Ente.

#### 3.2.2. Pulizia dell'appartamento

E' possibile concordare con il Responsabile delle Attività Assistenziali del servizio la pulizia sistematica o saltuaria dell'appartamento tramite l'azienda che cura il servizio di pulizia del Centro Diurno. La tariffa oraria del costo delle pulizie è riportata nell'apposito allegato al presente documento ed è determinata sulla base del costo sostenuto dall'Ente.

#### 3.2.3. Servizio di lavanderia

Settimanalmente, in un giorno fissato dalla Direzione della Struttura, è possibile fornire su richiesta il servizio di ritiro e consegna della biancheria presso un lavasecco esterno. Il corrispettivo del lavaggio dei capi è determinato dal lavasecco stesso e sarà saldato a lui direttamente; l'Ente è esonerato da qualsivoglia responsabilità circa eventuali danni al vestiario e, più in generale, derivanti dal rapporto commerciale tra utenti del servizio e l'azienda esterna.

#### 3.2.4. Servizio di cure estetiche

Il servizio di parrucchiere-barbiere viene erogato da professionisti del settore presenti in struttura con cadenza di norma settimanale. L'eventuale accesso a questo tipo di prestazione è concordato con il Responsabile delle Attività Assistenziali del servizio ed il costo della prestazione - che è escluso dalla retta - dipende dal servizio richiesto, come riportato nell'apposito allegato al presente documento.

#### 3.2.5. Servizio di podologia

Il servizio di podologia viene erogato in struttura da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. Viene garantita una presenza in struttura di norma quindicinale e comunque sulla base del bisogno. Anche l'accesso a questo servizio viene concordato con il Responsabile delle Attività

Assistenziali del servizio ed il costo non è compreso nella retta. Le relative tariffe sono riportate nell'apposito allegato al presente documento.

### 3.2.6. Assistenza di base

Il servizio di assistenza di base per il bagno ed altre prestazioni quali l'igiene personale, ecc., è garantito dal Servizio di Assistenza Domiciliare accreditato di ASP Terre d'Argine con tariffe e modalità di pagamento determinate dal regolamento dell'Unione delle Terre d'Argine. Nel caso di anziani privi di familiari o persone di riferimento la struttura provvederà ad attivarsi direttamente presso il Servizio Sociale Territoriale.

Nel caso l'anziano o la famiglia lo valutino opportuno, possono attivare autonomamente la Direzione della Struttura per l'attivazione del servizio di assistenza di base a cura di ASP Terre d'Argine come da tariffe allegate alla presente Carta dei Servizi.

### 3.2.7. Distributori automatici

All'interno della struttura sono collocati distributori automatici di bevande calde, bevande fredde, *snack* confezionati.

I distributori funzionano a moneta o a chiave ricaricabile, disponibile su cauzione rivolgendosi presso il Centro Diurno.

## **3.3. Funzioni amministrative**

Le funzioni amministrative a supporto del servizio di Care Residence e di Centro Diurno, quali ad esempio, contratti di ospitalità, elaborazione delle rette mensili, certificazioni e dichiarazioni eventualmente richieste da utenti e familiari, vengono garantite dal personale amministrativo assegnato presso la sede di ASP delle Terre d'Argine a Carpi (MO).

## **3.4. Ruolo e coinvolgimento dei familiari**

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'*équipe* della struttura, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano e riveste quindi un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare il suo benessere nel corso della permanenza nel servizio Appartamenti Protetti.

Per questo l'*équipe* del Care Residence ritiene imprescindibile assolvere al dovere dell'informazione relativamente all'evoluzione della situazione dell'anziano ed alla condivisione rispetto alle eventuali decisioni che riguardano il futuro del suo percorso nei servizi, promuovendo così una vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'anziano.

### 3.4.1. Orario di apertura e accesso alla struttura

I familiari e conoscenti hanno libero accesso agli appartamenti degli anziani residenti: le visite non sono soggette a limitazioni di orari nell'arco della giornata al fine di favorire l'autonomia dell'anziano e garantire il mantenimento della rete relazionale di riferimento, pur nel rispetto delle comuni regole di comportamento. Il pernottamento di terze persone presso l'alloggio è in ogni caso tassativamente subordinato al formale assenso della Direzione della Struttura, come esplicitamente richiamato nel paragrafo 2.4.1.

La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata ed uscita dalla struttura; la Direzione non è pertanto responsabile

dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale.

Ai residenti degli Appartamenti Protetti è semplicemente richiesto di informare il Responsabile delle Attività Assistenziali o gli operatori della struttura quando intendono assentarsi per più di una giornata, in modo da non creare disagi nell'organizzazione del servizio e nello svolgimento delle prestazioni eventualmente concordate.

### 3.4.2 Incontri con i residenti ed i familiari

L'*équipe* individua nell'organizzazione di sistematici momenti d'incontro lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti.

All'interno del servizio vengono programmate indicativamente due incontri l'anno con i residenti ed i loro familiari ed eventuali altri aggiuntivi laddove se ne ravvisi la necessità.

I componenti dell'*équipe* sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo, nell'interesse dell'anziano. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, variazioni o altro e per la verifica della situazione delle autonomie e delle condizioni dell'anziano, nonché per concordare eventuali misure per garantire un migliore livello di benessere e sicurezza.

Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che si ritengono le sedi più funzionali ed adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati ed un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Per questa ragione non sono state previste - ad oggi - modalità di segnalazione anonima.

In ogni caso gli utenti ed i loro familiari possono presentare in forma scritta osservazioni, reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al RAA Responsabile del Servizio, oppure al Responsabile Area Assistenziale e Sanitaria di ASP Terre d'Argine. Tutte le segnalazioni ed i reclami - verbali, telefonici, scritti - saranno comunque gestiti secondo quanto previsto dall'apposita procedura consultabile presso la struttura. In ogni caso l'amministrazione dell'Ente si impegna a fornire riscontro all'utente in merito alle segnalazioni e proposte da egli formulate.

## **3.5 Altre informazioni**

### 3.5.1 Volontariato

Sono presenti presso il Centro Diurno volontari, singoli ed organizzati in gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative del Centro, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitario della struttura (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc).

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la Direzione del Servizio e coordinate dal personale addetto all'Animazione.

### 3.5.2 Telefono

Tutti gli appartamenti sono dotati di telefono al quale è assegnato un numero interno.

Gli ospiti degli appartamenti possono telefonare e ricevere telefonate in modo autonomo ed allo stesso tempo mettersi in contatto con gli operatori dell'attiguo Centro Diurno.

E' possibile installare il servizio di Telesoccorso con costi a carico dell'ospite.

### 3.5.3. Fumo

Negli spazi comuni del Care Residence è vietato fumare; è possibile invece farlo in tutte le aree esterne. I fumatori si rendono responsabili di eventuali infortuni, danni o incidenti le cui cause siano riconducibili a tale comportamento, sia all'interno che all'esterno degli appartamenti, sollevando esplicitamente e senza riserva alcuna l'amministrazione di ASP Terre d'Argine da qualsivoglia responsabilità. Gli ospiti si rendono inoltre responsabili nei confronti di ASP Terre d'Argine dei danni eventualmente arrecati agli arredi di sua proprietà.

### 3.5.4. Smarrimento oggetti/deposito in custodia

Agli anziani è sconsigliato di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti, poiché la Direzione del Care Residence non può realisticamente assumersi la responsabilità della loro tutela. E' nostro interesse, tuttavia, che eventuali furti o smarrimenti vengano tempestivamente comunicati al Responsabile delle Attività Assistenziali del servizio o direttamente alla Direzione.

La Direzione può svolgere funzione di depositario a titolo gratuito per le somme e valori eventualmente consegnati.

### 3.5.5. Animali in appartamento

La presenza di animali – cane, gatto,– si è frequentemente rivelata preziosa alleata nel miglioramento del benessere degli anziani; la Direzione del Care Residence può consentire, previa valutazione di ogni singolo caso, di tenere in appartamento animali di piccola taglia, a condizione che essi non rappresentino un'evidente causa di disagio o pericolo per gli altri anziani e per il personale (rumori molesti, paura, agitazione, intralcio), nonché fonte di spiacevoli imprevisti od altri oneri per l'organizzazione del servizio (sporcizia, parassiti).

### 3.5.6 Tutela della privacy

La struttura – in ottemperanza al Regolamento europeo n.679/2016 sulla Privacy, informa gli utenti del Care Residence che il Servizio adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale.

### 3.5.7 Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti altresì ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Al fine di favorire l'adozione di comportamenti vicendevolmente corretti e sereni si auspica che il contegno di residenti, familiari e visitatori, improntato alle normali regole di civile convivenza e di reciproco rispetto, renda superflua l'adozione di ulteriori e più corpose prescrizioni o altri atti restrittivi rispetto a quanto disciplinato nel presente atto .

### 3.5.8. Contatti

#### **Care Residence “R. Rossi” a Novi di Modena**

- Indirizzo via De Amicis n.17 – 41016 Novi di Modena (MO)
- Telefono 059 - 6257711
- Sito Internet <http://www.aspterredargine.it>

#### **Sede Amministrativa ASP Terre d'Argine**

- Indirizzo via Trento e Trieste n.22 – 41012 Carpi (MO)
- Telefono 059 6257611 Centralino
- Fax 051 642087
- Sito Internet <http://www.aspterredargine.it>
- Indirizzo e-mail [info@aspterredargine.it](mailto:info@aspterredargine.it)
- e-mail certificata [aspterredargine@pec.it](mailto:aspterredargine@pec.it)

## PARTE TERZA

### CAPITOLO 4 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

#### **4.1. Indicatori sulla qualità e rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti**

Il Servizio di Care Residence, inaugurato nel corso dell'anno 2018, è un servizio di nuova sperimentazione per ASP Terre d'Argine e per il territorio novese.

Per il primo anno, una volta individuati in modo puntuale i bisogni dei residenti, l'ufficio addetto alla qualità potrà individuare alcuni semplici indicatori di benessere degli utenti (ad es. integrazione tra gli ospiti, benessere psico- sociale, ecc.) attivando un monitoraggio puntuale dell'impatto che un servizio di nuova istituzione quale il Care Residence potrà avere sull'offerta dei servizi della rete distrettuale a supporto della fragilità e della non autosufficienza.

Successivamente sarà condotta un'indagine di soddisfazione del servizio tesa alla rilevazione della qualità percepita da parte di familiari ed utenti dei servizi residenziali e propedeutica al continuo miglioramento del servizio offerto.

**CAPITOLO 5 DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA****5.1. Documentazione allegata alla Carta dei Servizi e sottoscritta all'ingresso**

Il contenuto degli allegati alla Carta dei Servizi è suscettibile di integrazioni e/o variazioni nel corso del tempo; sarà cura della Direzione della struttura dare massima pubblicità in occasione di eventuali modifiche apportate.

Allegati:

- Modulo domanda di ammissione al Servizio
- Tariffe retta e prestazioni accessorie extra retta
- Modulo istruzioni per pagamento deposito cauzionale
- Modulo di accettazione della retta
- Modulo di accettazione dell'alloggio
- Informativa e consenso al trattamento di dati personali

**NORMA CONCLUSIVA**

ASP Terre d'Argine si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e dell'eventuale Regolamento Interno, dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla Committenza istituzionale (Unione Terre d'Argine), ai sensi dalla normativa vigente.

L'utente, qualora non accetti le suddette integrazioni/modifiche, avrà l'obbligo di lasciare l'appartamento entro tre mesi dall'approvazione delle predette integrazioni/modifiche.