

**ASP**

**Terre  
d'argine**  
Azienda dei Servizi alla Persona



# ***CARTA DEI SERVIZI***

***CASA RESIDENZA ANZIANI***

***TEN.L.MARCHI***

Rev. 0.0. – Dicembre 2024

## GLOSSARIO

- DELIBERA GIUNTA REGIONALE N. 564/2000 “ *Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per portatori di handicap, anziani e malati di Aids*”
- DELIBERA GIUNTA REGIONALE N.514/2009” *Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari*”
- DELIBERA GIUNTA REGIONALE N.1638/2024” *Approvazione del nuovo sistema di accreditamento sociosanitario e disposizioni transitorie*”
- CRA – Casa Residenza Anziani
- RAA – Referente Attività Assistenziali
- RAS – Referente Attivita’ Sanitarie
- PAI - Piano Assistenziale Individuale
- PIAO – Piano Integrato di Attività ed Organizzazione
- T.O. – Terapista Occupazionale

## **INDICE**

### **1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DELL' AZIENDA, DEI PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI TEN. L. MARCHI**

**1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

**1.2 L' AZIENDA E LE SUE FINALITA'**

**1.3 QUALI PRINCIPI ED OBIETTIVI GUIDANO L' EROGAZIONE DEL SERVIZI?**

### **2. IL SERVIZIO OFFERTO**

**2.1 LA CASA RESIDENZA ANZIANI**

### **3. FATTORI QUALITATIVI, INDICATORI DI MISURAZIONE E STANDARD DI SERVIZIO**

**3.1 I FATTORI QUALITATIVI – LA STRUTTURA**

**3.2 I FATTORI QUALITATIVI – IL PERSONALE**

**3.3 I FATTORI QUALITATIVI – I PROCESSI**

### **4. ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA**

**4.1 L' ASCOLTO**

**4.2 LA TUTELA**

**4.3 DIRITTI E DOVERI**

**4.4 PARTECIPAZIONE**

**4.5 TRASPARENZA**

**Allegati : A) MODULO SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI/ RECLAMI**

**B) MODULO PRESA IN CARICO SEGNALAZIONE /RECLAMO**

**C) REGOLAMENTO DELLA VITA COMUNITARIA**

# **1.PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DELL' AZIENDA, DEI PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI TEN. L. MARCHI**

## **1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La CARTA DEI SERVIZI ha l'obiettivo di garantire al cittadino, fruitore di Servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, uno strumento di CONTROLLO e TUTELA nei confronti del Soggetto erogatore del Servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta la **PROMESSA** che l'Azienda fa ai destinatari del proprio Servizio: attraverso questo patto, l'Azienda si impegna formalmente a fornire determinati livelli di Servizio (**STANDARD DI SERVIZIO**) attribuendo agli utenti il potere di controllo sul proprio operato ed indicando a quali mezzi di garanzia è possibile ricorrere.

## **1.2 L' AZIENDA E LE SUE FINALITA'**

### **CHI E' ASP TERRE D'ARGINE?**

ASP Terre d'Argine (Azienda dei Servizi alla Persona delle Terre d'Argine), costituita il 1° gennaio 2008, e' soggetto partecipe del sistema di Welfare dell'Unione Terre d'Argine alla quale aderiscono i comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera, organizzando e gestendo servizi socio-sanitari rivolti in particolare ad anziani non autosufficienti, adulti e disabili in difficoltà.

La **SEDE** del' Azienda è a Carpi (MO) in Via Trento e Trieste, 22 ed è possibile contattarla utilizzando i seguenti riferimenti:

- Telefono : 059 6257611
- Indirizzo e-mail : [info@aspterredargine.it](mailto:info@aspterredargine.it)
- Indirizzo PEC : [aspterredargine@pec.it](mailto:aspterredargine@pec.it)

## QUALI SONO LE FINALITA' AZIENDALI ?

ASP Terre d' Argine ha come finalità la gestione e l'organizzazione dell'erogazione di servizi sociali e socio-sanitari rivolti alla popolazione anziana, adulta e disabile secondo esigenze definite dalla pianificazione locale nel Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi indicati dall'Assemblea dei Soci.

### 1.3 QUALI PRINCIPI ED OBIETTIVI GUIDANO L' EROGAZIONE DEL SERVIZIO?

ASP garantisce ai propri utenti il pieno rispetto:

- della **DIGNITÀ**;
- dell'**AUTONOMIA**;
- della **RISERVATEZZA** personale

tramite interventi **PERSONALIZZATI** ed **ADEGUATI LIVELLI ASSISTENZIALI** ispirandosi alla **CENTRALITÀ** della persona, secondo criteri di **EFFICACIA**, **APPROPRIATEZZA**, **EQUITÀ**.

I Servizi erogati sono tesi a perseguire **OBIETTIVI di RECUPERO** e di **MANTENIMENTO** delle **CAPACITÀ RESIDUE DELL'UTENTE** in tutte le fasi e in tutti gli ambiti di vita, conciliando il più possibile l'efficacia tecnica degli interventi con il **BENESSERE** della persona.

ASP si pone come PRINCIPI FONDAMENTALI per l' EROGAZIONE del SERVIZIO :

- **RISPETTO** della dignità della persona;
- **FLESSIBILITÀ**, capacità di adattarsi ai bisogni di ogni singolo utente;
- Reattività come **TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA** al mutare dei bisogni;
- **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE** negli interventi;
- **CONTINUITÀ** degli operatori per garantire relazioni sicure con gli utenti;
- **SPECIALIZZAZIONE**, per rispondere a ogni bisogno specifico dell'utenza;
- **SICUREZZA** degli ambienti di vita e di lavoro e degli interventi assistenziali;
- **INTEGRAZIONE** fra le figure professionali che assistono l'utente.

## **2. IL SERVIZIO OFFERTO**

### **2.1 LA CASA RESIDENZA ANZIANI TEN.L. MARCHI**



#### ***CASA RESIDENZA ANZIANI TEN. L. MARCHI***

Via C. Catellani, 9/A

41012 Carpi (MO)

DESTINATARI	La Casa Residenza Anziani Ten. Marchi è una Struttura sociosanitaria residenziale accreditata destinata ad accogliere in modo permanente prevalentemente ospiti non autosufficienti di grado medio ed elevato, di norma ultra sessantacinquenni, che necessitano di assistenza socio-sanitaria integrata.
N.POSTI AUTORIZZATI ed ACCREDITATI	64
N.POSTI CONTRATTUALIZZATI	64
ACCESSO AL SERVIZIO	L'accesso al servizio è riservato agli anziani non autosufficienti del Comune di Carpi inseriti in apposita graduatoria approvata periodicamente dall' Unione Terre d'Argine . (Per essere inseriti in graduatoria occorre contattare lo Sportello Sociale del Comune di Carpi tel. n.059 8635288)

	In presenza di disponibilità di posti ASP procederà a contattare il primo avente diritto. L'anziano e/o il suo familiare, entro tre giorni dalla chiamata, sono tenuti a comunicare all'incaricato di ASP l'accettazione o la rinuncia al posto in oggetto. In caso di risposta affermativa la Coordinatrice prenderà contatti con i parenti di riferimento dell'anziano e procederà all'ingresso dell'anziano in Casa residenza come da protocollo ingresso.
ORARI DI VISITA PARENTI	La Casa Residenza rimane aperta dalle ore 9.00 alle ore 20.00 dal Lunedì alla Domenica ad esclusione degli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.
SERVIZI GARANTITI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assistenza socioassistenziale diurna e notturna</li> <li>▪ Assistenza infermieristica e fisioterapica diurna</li> <li>▪ Assistenza medica di base</li> <li>▪ Attività di socializzazione ed animazione</li> <li>▪ Servizi alberghieri (ristorazione, pulizie, lavanderia)</li> <li>▪ Parrucchiera e Podologo</li> <li>▪ Trasporti per visite specialistiche</li> </ul>
STANDARD DI ASSISTENZA	<p>Gli standard assistenziali del Servizio sono quelli individuati dalla DGR. 564/2000 e 514/2009 e s.m.i. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N. 2 RAA a 36 ore settimanali</li> <li>▪ N. 25 OSS</li> <li>▪ N. 1 Animatore a 36 ore settimanali</li> <li>▪ N. 1 Terapista Occupazionale 12 ore settimanali</li> <li>▪ N. 6 Infermieri a 36 ore settimanali</li> <li>▪ N. 1 RAS a 12 ore settimanali</li> <li>▪ N. 1 Fisioterapista a 36 ore settimanali</li> </ul>
CONTRIBUZIONE/TARIFFA GG.	La quota di partecipazione al costo da parte dell'utente/familiare è definita annualmente con deliberazione dell'Unione Terre d'Argine. Prima dell'ingresso viene chiesta una cauzione pari ad 1 mensilità.
MODALITA' DI PAGAMENTO	<p>Retta da corrispondere tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bonifico mensile ricorrente (sistema interbancario SEPA)</li> <li>▪ Pago PA</li> <li>▪ Bonifico bancario o postale</li> </ul>
RESPONSABILE	<p>Coordinatore</p> <p>D.ssa Simona Pioppi 059 6257612/059 6257630  <a href="mailto:s.pioppi@aspterredargine.it">s.pioppi@aspterredargine.it</a></p>
CONTATTI	Centralino 059 6257611

### **3. FATTORI QUALITATIVI, INDICATORI DI MISURAZIONE E STANDARD DEL SERVIZIO**

La Casa Residenza Anziani Ten. L. Marchi è un Servizio Sociosanitario autorizzato ai sensi della Delibera Giunta Regionale 564/2000 ed accreditato ai sensi della Delibera Giunta Regionale 514/2009 e s.m.i.: gli standard qualitativi adottati dal Servizio e da garantire sono quelli previsti dalla suddetta normativa Regionale ai quali si aggiungono quelli specifici di Servizio.

In particolare i FATTORI QUALITATIVI specifici ulteriori della Casa Residenza Anziani Ten. L. Marchi possono essere raggruppati in 3 componenti:

1. La STRUTTURA entro cui il Servizio viene erogato
2. Il PERSONALE assegnato al Servizio
3. I PROCESSI

Per ciascun FATTORE QUALITATIVO viene individuato uno specifico INDICATORE e definito uno STANDARD GENERALE o STANDARD SPECIFICO:

#### **3.1. I FATTORI QUALITATIVI - LA STRUTTURA**

FATTORE QUALITATIVO	INDICATORE PRESCELTO	STANDARD FORMULATO
<i>FACILITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA</i>	n° ingressi/uscite del Servizio percorribili con carrozzina/ n° accessi totali ai locali della Casa Residenza	100%
<i>CONFORT e BENESSERE CLIMATICO DEGLI AMBIENTI</i>	n° locali dotati di sistema di autoregolazione climatica (caldo/freddo) / n. di locali della Casa Residenza	100% degli spazi comuni
<i>LOCALI UTILI ALL' ASSISTENZA ASSISTITO (BAGNO ASSISTITO)</i>	n° bagni assistiti/n°bagni della Casa Residenza	Almeno n. 2 bagni assistiti

### 3.2. I FATTORI QUALITATIVI – IL PERSONALE

FATTORE QUALITATIVO	INDICATORE PRESCELTO	STANDARD FORMULATO
<i>STABILITA' DEL PERSONALE</i>	n. dipendenti cessati o trasferiti in corso d' anno /n. dipendenti totali	n. dipendenti cessati o trasferiti non superiore al 30%
<i>BUONA PERFORMANCE DEL GRUPPO DI LAVORO</i>	Tutti i dipendenti del Servizio ricevono una valutazione annuale	Il 90% dei dipendenti riceve una valutazione annuale sulla performance superiore a 90 su 100
<i>CONOSCENZA DEL TERRITORIO</i>	n. dipendenti residenti entro 15 KM da Carpi / n. dipendenti totali	N. dipendenti residenti entro 15 KM da Carpi non inferiore al 50%
<i>AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI</i>	Esistenza di un piano formativo annuale formalizzato	Rendicontato nel PIAO annuale e disponibile su richiesta dell'utente agli uffici amministrativi

### 3.3. FATTORI QUALITATIVI - I PROCESSI

FATTORE QUALITATIVO	INDICATORE PRESCELTO	STANDARD FORMULATO
<i>ATTENZIONE VERSO LA SODDISFAZIONE DELL' UTENTE</i>	Soddisfazione media registrata fra tutti gli utenti/familiari nel percorso di accoglienza	Limite minimo pari a 3 su una scala di valutazione 1-4
<i>DIGNITA' DELLA PERSONA</i>	n° di PAI con bisogni/obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali/n° totale di PAI attivi	n° di PAI con bisogni/obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali non inferiore al 100%
<i>ASCOLTO E PARTECIPAZIONE</i>	n° di PAI condivisi con l'utente/familiare di riferimento / n° PAI totali nell'anno	n° di PAI condivisi non inferiore al 75 %
<i>PROCESSI E PROCEDURE GENERALI</i>	n° di PAI con obiettivi riportanti firma/sigla dei componenti dall'equipe/n° PAI totali nell'anno	n° di PAI firmati dall'equipe non inferiore al 100%

## **4. ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA**

### **4.1 L' ASCOLTO**

La Casa Residenza Anziani Ten. L. Marchi intende erogare il servizio con prontezza e capacità di risposta ai bisogni dei propri Utenti e con l' intento di assicurare e creare un clima di fiducia e sicurezza per i familiari individuando quali modalità di ASCOLTO dei propri utenti/familiari le seguenti:

- CONDIVISIONE DEL PAI CON UTENTE/FAMILIARI
- DISPONIBILITA' /RICEVIMENTO GIORNALIERO DEL RAA E DEL RAS
- RACCOLTA GIORNALIERA RICHIESTE SPECIFICHE
- INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
- RIUNIONI PERIODICHE CON I FAMILIARI

### **4.2 LA TUTELA**

ASP Terre d' Argine ritiene che un'efficace azione di controllo e monitoraggio del livello di qualità dei propri servizi debba tenere in alta considerazione il punto di vista degli utenti, intendendo per utente sia la persona direttamente assistita che i famigliari o altre persone di riferimento.

ASP promuove e sollecita la partecipazione attiva ai servizi, da parte degli ospiti e dei loro famigliari, ed i contatti diretti con il personale, come prima forma di tutela dell'utente e garanzia di trasparenza aziendale.

ASP intende garantire la tutela dei cittadini/utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

### **INCONTRI E COLLOQUI**

L'utente può trovare tutela dei propri diritti in primo luogo in via informale, attraverso colloqui con i referenti dei vari servizi; quotidianamente con i responsabili dei servizi, allo scopo di chiarire dubbi e risolvere eventuali problematiche; se lo ritiene necessario, inoltre, può incontrare gli altri Responsabili di ASP per suggerimenti e reclami:

- Responsabile Area amministrativa e contabile D.ssa Rita Sberveglieri  
[r.sberveglieri@aspteredargine.it](mailto:r.sberveglieri@aspteredargine.it)

- Responsabile Area Socio Sanitaria Dott. Andrea Baraldi [a.baraldi@aspterredargine.it](mailto:a.baraldi@aspterredargine.it);
- Direttore D.ssa Alessandra Cavazzoni [a.cavazzoni@aspterredargine.it](mailto:a.cavazzoni@aspterredargine.it)

Qualora non fosse possibile risolvere le eventuali insoddisfazioni dell'utente nelle vie informali, o su richiesta dell'interessato, è prassi la compilazione di un apposito modulo di reclamo.

### **RECLAMO FORMALE**

All' Utente/familiare della Casa Residenza Anziani Ten. L. Marchi è garantita la possibilità di effettuare **SEGNALAZIONE** di disservizio o **RECLAMO** a seguito di insoddisfazione della prestazione ricevuta durante la sua permanenza presso la Struttura : questo atto rappresenta una occasione per migliorare la qualità e rafforzare il rapporto fiduciario con gli utenti.

Il reclamo formale può essere fatto compilando un apposito modulo (allegato alla Carta dei servizi e disponibile anche presso il Servizio) . Lo stesso modulo è utilizzabile per segnalazioni e suggerimenti ( **Allegato A** alla presente Carta dei Servizi).

La segnalazione/reclamo deve essere comunicata al più presto e non oltre i 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo.

Deve essere indirizzato al Direttore e può essere consegnato a mano presso gli Uffici Amministrativi di ASP Terre d' Argine di Via Trento e Trieste, 22 – 41012 Carpi (MO) oppure inviato via e-mail all'indirizzo [info@aspterredargine.it](mailto:info@aspterredargine.it) o tramite PEC [aspterredargine@pec.it](mailto:aspterredargine@pec.it)

Nel trattamento dei reclami l'ASP assicura la protezione dei dati personali come previsto dal GDPR- REGOLAMENTO 2016/679.

ASP si impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo ( **Allegato B** – Modulo gestione Segnalazione /Reclamo).

## **4.3 DIRITTI E DOVERI**

### **DIRITTI dell'utente:**

- **INFORMAZIONE:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto ad avere informazioni complete e comprensibili sui loro diritti, sulle prestazioni assistenziali e sanitarie erogate, sulle regole per l'accesso ai servizi e della vita comunitaria; sulle quote di

partecipazione al costo del servizio poste a loro carico ed, inoltre, a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relazionano.

- **PARTECIPAZIONE-CONDIVISIONE:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto ad essere coinvolti nella definizione, attuazione e verifica del PAI; hanno diritto a partecipare a momenti di condivisione dei programmi di attività nonché di essere coinvolti nei percorsi di valutazione della qualità dei servizi.
- **ASSISTENZA:** l'utente ha diritto ad un trattamento equo ed imparziale, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, il tutto in accordo con il Servizio nel rispetto delle esigenze degli altri utenti e al fine di assicurare la maggior sicurezza personale.
- **TUTELA:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto a promuovere azioni di tutela anche con reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed hanno diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

#### **DOVERI dell'utente:**

All'utente ed ai suoi familiari è richiesto di collaborare responsabilmente per il buon funzionamento del Servizio secondo le seguenti indicazioni:

- Attenersi alle regole della vita comunitaria (**Allegato C** della presente Carta dei Servizi), alle procedure ed agli orari dei servizi accogliendo positivamente le indicazioni del personale;
- Fornire informazioni utili alla definizione di un adeguato Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- Tenere un comportamento rispettoso nei confronti della dignità personale e professionale degli operatori, affidandosi alla loro professionalità con fiducia e collaborazione;
- Rispettare gli altri utenti per non arrecare disagio o disturbo;
- Partecipare al costo del servizio sulla base della normativa vigente.

## **4.4 PARTECIPAZIONE**

ASP Terre d'Argine promuove:

#### **INCONTRI con gli utenti e i familiari al fine di:**

- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività;
- comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche organizzative e cambiamenti dei servizi;

ed **INCONTRI** con **altri Enti**, (UNIONE TDA, AUSL, altre ASP ) con le **Associazioni di Volontariato** o singoli **volontari** al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

#### **4.5 TRASPARENZA**

ASP Terre d' Argine adotta e pubblica entro il 31 gennaio di ogni anno, nella Sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito <https://www.aspterredargine.it/aspterredargine/amministrazione-trasparente/provvedimenti-organi-indirizzo-politico/atti-amministratore-unico-provvedimenti-organi-indirizzo-politico/> il PIAO (Piano Integrato di Attività ed Organizzazione) il quale ha lo scopo di assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese, anche in materia di diritto di accesso.

La Carta dei Servizi della Casa Residenza Ten.L.Marchi , pubblicata sul Sito aziendale [www.aspterredargine.it](http://www.aspterredargine.it) viene consegnata e illustrata durante il colloquio di conoscenza con i familiari dell' utente.

La stessa viene aggiornata periodicamente al modificarsi delle condizioni di fornitura del Servizio.





**TEMPI E MODALITA' DI RISPOSTA AL SEGNALANTE** data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

---

---

---

# CASA RESIDENZA ANZIANI TEN.L.MARCHI

## NORME DI VITA COMUNITARIA

*ASP Terre d'Argine al fine di tutelare gli utenti della Casa Residenza Anziani e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza.*

*Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.*

### **NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA**

Al momento dell' inserimento all' utente/familiare viene consegnata copia della Carta dei Servizi della CRA e vengono fornite le informazioni necessarie alla frequentazione del Servizio specificando che :

- Tutti gli utenti hanno diritto di ricevere l' assistenza più appropriata senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- L' utente ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante.
- L' utente ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del Servizio e presentare reclami per segnalare suggerimenti o eventuali inadempienze nella erogazione del Servizio.

#### **1. INGRESSI/DIMISSIONI**

- L'utente può rinunciare alla permanenza in Casa Residenza mediante sua richiesta scritta o dei parenti.
- L'utente della Casa Residenza gode di ogni libertà di entrata ed uscita nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio in quel momento.
- L'allontanamento spontaneo dell'utente non comporta alcuna responsabilità dell'Azienda essendo l'ammissione volontaria.

- La Casa Residenza non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari, così come previsto dal Piano Assistenziale Individuale dell'utente.
- E' facoltà dell'utente fare domanda, con richiesta scritta, di trasferimento presso altra Casa Residenza dell'Unione Terre d'Argine al fine di ottenere il ricongiungimento con un familiare o agevolare l'avvicinamento a familiari, amici o conoscenti.
- ASP può dimettere l'utente, preavvisando l'Assistente Sociale Responsabile del Caso qualora:
  - vengano a modificarsi le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione consentendone il ritorno al domicilio o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una Struttura specialistica;
  - ci sia un grave ed accertato rifiuto dell'anziano alla vita comunitaria con grave compromissione del suo stato fisico.

## **2. Visite parenti**

- La Casa Residenza rimane aperta dalle ore 9.00 alle ore 20.00 dal Lunedì alla Domenica ad esclusione degli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.
- E' possibile organizzare ingressi ed uscite diverse, per particolari esigenze quando vi siano oggettivi impedimenti al rispetto degli orari normali o per particolari esigenze assistenziali dell'anziano, concordandole preventivamente con la Direzione della Struttura.
- I visitatori non devono in alcun modo tenere comportamenti non consoni all'ambiente o che possano turbare la tranquillità degli altri utenti.

## **3. Assegnazione stanza**

- Il posto letto, assegnato al momento dell'ingresso, può essere cambiato qualora sia richiesto da esigenze organizzative, assistenziali o di vita comunitaria. Il Servizio può trasferire l'utente in altra stanza, informandone preventivamente lo stesso e i familiari.
- Dopo un periodo di ambientamento l'anziano o il familiare possono fare richiesta scritta e motivata di cambio stanza; la Direzione della Casa Residenza prenderà atto della richiesta impegnandosi a verificare, in presenza di posto libero, la fattibilità del cambio, in relazione alle esigenze del servizio e dell'anziano stesso.
- L'ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, previa richiesta al Coordinatore il quale verificherà la congruità

degli spazi ed il rispetto dei diritti degli altri ospiti, nonché la compatibilità con le misure di sicurezza e prevenzione incendi previste per la struttura.

#### **4. Corredo Personale**

- All'ingresso l'anziano deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche e concordato con la Responsabile delle Attività Assistenziali di Nucleo (RAA). Il Servizio si occuperà dell'applicazione delle etichette identificative. I familiari sono pregati di non mettere capi non etichettati nell'armadio dell'utente.
- L'elenco del corredo minimo indispensabile all'ingresso verrà concordato con l'anziano e i familiari di riferimento durante la visita di pre-ingresso, tenendo in considerazione anche l'aspetto pratico dei capi di vestiario e le fibre di cui sono composti, in modo da permettere un lavaggio frequente.
- L'utente o i familiari di riferimento sono tenuti ad integrare il corredo iniziale, sostituendo i capi usurati o su segnalazione della RAA qualora se ne ravveda la necessità.
- Il guardaroba dell'anziano deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

#### **5. Servizio di Segreteria**

- La Direzione della Casa Residenza fornisce anche un servizio di segreteria relativamente a informazioni sulle pratiche amministrative relative alla permanenza dell'anziano in Casa Residenza (cambio medico, cambio di residenza, ritiro ausili di Ausl, rinnovo documenti); per questioni relative ad altre pratiche burocratiche (quali revisione rette, ecc.), i familiari, curatori, tutori e amministratori di sostegno dovranno fare riferimento all'Ufficio amministrativo di ASP delle Terre d'Argine.

#### **6. Custodia e deposito valori**

- La Direzione, su richiesta scritta dell'ospite o dei familiari, svolge funzioni di depositario, a titolo gratuito, ai sensi degli artt. 1766 e seguenti del Codice Civile, e supporta l'anziano nella gestione di un proprio fondo cassa, ma non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.

#### **7. Variazione anagrafica**

- È possibile trasferire la propria residenza anagrafica presso la Casa Residenza; al momento dell'ingresso o anche in tempi successivi, occorre comunicare

tale intendimento al Coordinatore, che provvederà ad attivare la richiesta di variazione anagrafica.

## **8. Ricevimento della posta**

- Per gli utenti della Casa Residenza l’Azienda garantisce il ritiro della posta dal portalettere e lo smistamento agli utenti. Su richiesta dei familiari/amministratori di sostegno/tutori la corrispondenza viene conservata presso l’Ufficio del coordinatore a loro disposizione; sarà cura degli stessi provvedere al periodico ritiro della posta.

L’Azienda non risponde di eventuali disguidi conseguenti a ritardi del servizio postale o a ritardi nel ritiro e lettura della posta da parte dei familiari.

## **9. Diritto a partecipare ai Comizi Elettorali**

- La Cra Ten. Marchi non è sede di seggio elettorale.
- ASP favorisce l’esercizio del diritto al voto e la possibilità di esprimere il voto da parte dei propri utenti.
- Il Coordinatore, per gli utenti privi di risorse familiari, si occupa dei contatti con l’ufficio elettorale per il ritiro del duplicato e per il rinnovo della tessera elettorale.
- L’utente che non ha residenza anagrafica presso la Casa Residenza, se intenzionato a votare, dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti.

## **10. Diritto all’informazione**

- L’ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.
- In caso d’incapacità dell’ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento o all’amministratore di sostegno.

## **11. Presenza dei Familiari**

- La Casa Residenza Ten. Marchi assicura e promuove la libertà di visita, il contatto e la continuità di relazione tra utenti e familiari e il loro precedente contesto sociale.
- ASP delle Terre d’Argine favorisce la partecipazione degli utenti, dei loro familiari ed amici alla vita comunitaria, tenendo conto delle esigenze di tutti gli utenti del servizio e nel rispetto di alcune norme comportamentali.

- Ai familiari è richiesto di tenere un comportamento collaborativo e rispettoso nei confronti della comunità degli anziani e degli operatori del Servizio.
- Gli orari delle visite, affissi in più luoghi, consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari diversi va concordata a seconda delle singole problematiche con il Coordinatore della Casa Residenza.
- Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed visitatori sono consentite solo in caso di necessità sanitarie e di accompagnamento nelle ultime fasi di vita dell'anziano.
- In presenza di familiari in grado di provvedere, è gradita la collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo anziano e le possibilità/disponibilità delle famiglie, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine.

#### Presenza durante l'assunzione dei pasti:

- E' possibile per i familiari e conoscenti assistere l'anziano durante l'assunzione del pranzo e della cena, essendo presenti per un massimo di 1 visitatore alla volta, solo nei casi in cui l'anziano sia a letto.
- Al fine di tutelare la salute della comunità di anziani (pericolo tossinfezioni alimentari) è vietato per chiunque portare cibi cucinati a casa senza autorizzazione preventiva.

#### Presenza nelle camere di degenza:

- I visitatori, per rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, sono tenuti di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli anziani, la visita medica e la pulizia delle stesse.
- ASP fornisce agli utenti della Casa Residenza servizi in grado di rispondere ai loro bisogni: qualora l'anziano o il familiare ritenesse opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni dovrà sottoporre la proposta alla Coordinatrice della Casa Residenza e concordarne le modalità. L'Ente potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere il proprio parere in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della Struttura e gli obiettivi del Piano assistenziale individuale. In caso di parere negativo dell'Ente, l'anziano o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

#### Presenza durante le attività programmate

- Familiari e persone di riferimento per l'utente possono essere presenti durante le attività di animazione o riabilitative, per assistere il proprio anziano

o per prestare attività di volontariato a favore di tutta la comunità, coordinandosi con i Responsabili del servizio.

## **9. Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri**

- Il personale sanitario della Casa Residenza è incaricato della programmazione delle visite specialistiche e della prenotazione degli eventuali servizi di trasporto.
- I familiari sono contattati dal personale sanitario per chiedere la disponibilità all'accompagnamento del loro anziano alle visite specialistiche prescritte dal Medico di struttura o per ricoveri programmati; nonché a provvedere alla sua assistenza, in caso di ricovero presso una Struttura Ospedaliera, fino al suo rientro presso la Casa Residenza; nel caso non vi siano parenti di riferimento la Casa Residenza non garantisce l'accompagnamento. Nel caso fosse possibile organizzare un accompagnamento, sarà richiesto un rimborso delle spese sostenute che sarà addebitato in retta.
- In caso di ricovero ospedaliero programmato la struttura garantisce, per gli anziani che non hanno parenti di riferimento, esclusivamente il cambio della biancheria personale.
- Le informazioni relative allo stato di salute dell'anziano sono acquisite dal Medico della struttura.
- In caso di emergenza, l'invio al Pronto soccorso è attivato con il 118 e avviene sulla base delle indicazioni dello specifico protocollo adottato dalla Casa Residenza, avvisando successivamente i familiari di riferimento. L'accompagnamento è assicurato dal personale del 118.

## **12. Parcheggio e utilizzo dell'area cortiliva**

- Al familiare di riferimento dell'utente viene comunicato il codice di accesso per il passo carrabile nel caso ci sia la necessità di accompagnare nelle uscite l'anziano con il proprio mezzo e nel caso di impedimenti fisici del visitatore. L'accesso con automezzi all'area cortiliva interna è consentito dalle ore 8.00 alle ore 20.00; utilizzi impropri comporteranno la revoca dell'autorizzazione all'accesso con automezzi.
- Al fine di evitare intralcio ai mezzi di servizio e/o di emergenza e alla fruizione in sicurezza dell'area cortiliva da parte degli anziani si ricorda che è possibile parcheggiare nell'area cortiliva solo negli spazi appositamente delimitati.

