



# CARTA DEI SERVIZI

## Area Anziani

Approvata con Delibera CdA Oggetto di verbale n. 39 del 23/03/2023



<b>Sommario</b> .....	1
<b>Presentazione</b> .....	2
<b>La Mission Aziendale</b> .....	2
<b>1. I SERVIZI PER ANZIANI</b> .....	2
<b>2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI NELLE QUATTRO RESIDENZE DELL'ASP</b> .....	3
Il Fontanone di Faenza.....	3
Camerini di Castel Bolognese.....	3
V. Bennoli di Solarolo.....	3
Santa Caterina e Don Ciani di Fognano- Brisighella.....	3
<b>3. ASSISTENZA E ATTIVITÀ NEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI</b> .....	4
<b>Assistenza Sanitaria</b> .....	4
Assistenza medica.....	4
Assistenza medico-specialistica, trasporti sanitari, ricoveri.....	4
Assistenza infermieristica.....	5
Acquisto gestione farmaci.....	5
<b>Attività di prevenzione e riabilitazione</b> .....	5
<b>Assistenza di base diurna nei servizi semiresidenziali, diurna e notturna nei servizi residenziali</b> .....	6
Assistenza alle persone affette da demenza.....	6
Consulenza psicologo.....	6
Servizio di cure estetiche.....	6
Servizio di podologia.....	6
<b>Attività ricreative e culturali</b> .....	7
<b>Servizi alberghieri e di supporto</b> .....	7
Distributori automatici.....	8
<b>Assistenza religiosa</b> .....	8
<b>4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI</b> .....	8
Uffici e servizi amministrativi di riferimento.....	8
Le ammissioni ai servizi accreditati dell'ASP.....	8
Le ammissioni ai servizi non accreditati a libero mercato.....	8
Inserimento dell'utente.....	9
Norme di comportamento.....	10
Responsabilità, risarcimento danni.....	10
Dimissioni dal servizio.....	11
Indicatori della qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei famigliari e degli ospiti.....	11
Accesso animali di affezione nella casa residenza.....	11
<b>5. MINI ALLOGGI – BRISIGHELLA</b> .....	12
<b>6. SERVIZI A SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITÀ</b> .....	12
<b>Pasti a domicilio</b> .....	12
Modalità di accesso al servizio pasti a domicilio.....	12
<b>NORMA CONCLUSIVA</b> .....	12

## Presentazione

La **ASP della Romagna Faentina** è un Ente Pubblico di servizi alla persona, costituita dai Comuni appartenenti al distretto socio sanitario della Romagna Faentina, che storicamente si rivolge ai soggetti più fragili del territorio offrendo assistenza, supporto, cura e vicinanza alle fasce deboli della popolazione.

Il forte legame con la comunità di riferimento derivante dalla tradizione e dalle relazioni con il tessuto sociale, ne fanno un interlocutore capace di intercettare la fragilità emergente e dare risposte tempestive alle esigenze del territorio grazie alla creazione di una rete di servizi integrati e innovativi, alla flessibilità e rapidità nell'erogazione degli interventi, al valore umano e professionale dei suoi operatori.

## La Mission Aziendale

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, di seguito denominata ASP, persegue la finalità di gestione, organizzazione ed erogazione dei servizi assistenziali, sociali e sociosanitari rivolti ai disabili, adulti, minori e soggetti fragili, e assume le caratteristiche di azienda Multisetto e Multiservizi nell'ambito territoriale dell'Unione dei comuni della Romagna Faentina: Faenza, Brisighella, Castel Bolognese, Solarolo, Riolo Terme e Casola Valsenio. Obiettivo della ASP della Romagna Faentina è anche lo sviluppo di esperienze, sussidiarietà orizzontale sul territorio e diffusione di una cultura improntata alla partecipazione, alla trasparenza e ai valori condivisi, in cui la vicinanza ed il contatto diretto con la comunità sono elementi di valore.

### 1. I SERVIZI PER ANZIANI

L'ASP della Romagna Faentina opera nell'ambito dei servizi residenziali, semiresidenziali e di sostegno alla domiciliarità presso le quattro Residenze:



**Il Fontanone** di Faenza

Viale Stradone, 7 – 48018 Faenza (RA)



**Camerini** di Castel Bolognese

(con 6 posti per adulti con gravi disabilità acquisite DGR 2068/04)

Via Roma, 3/A – 48014 Castel Bolognese (RA)



**V. Bennoli** di Solarolo

Via San Mauro, 4 – 48027 Solarolo (RA)



**Santa Caterina e Don Ciani** di Fognano

Vicolo Casette, 7 - 48013 Fognano di Brisighella (RA)

## 2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI NELLE QUATTRO RESIDENZE DELL'ASP

In ogni Residenza dell'ASP sono predisposte a cura del Coordinatore di struttura le schede descrittive dei servizi offerti, aggiornate ogni anno e disponibili su richiesta.

In ciascuna Residenza dell'ASP sono presenti diverse tipologie di servizi come sotto specificato:

### ➤ **Residenza Il Fontanone di Faenza**

**Servizio Semiresidenziale Centro Diurno** destinato ad anziani con diversi gradi di non autosufficienza, con posti riservati ai residenti del Comune di Faenza.

**Servizio Residenziale CRA/Casa di Riposo** per anziani non autosufficienti di grado medio e per anziani non autosufficienti di grado lieve.

### ➤ **Residenza Camerini di Castel Bolognese**

**Servizio Semiresidenziale Centro Diurno** destinato ad anziani con diversi gradi di non autosufficienza, con posti riservati ai residenti del Comune di Castel Bolognese.

**Servizio Residenziale CRA** per anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, con posti letto riservati ad inserimenti individuali di utenti adulti con gravi disabilità acquisite ai sensi della DGR 2068/04 e posti letto riservati a ricoveri temporanei NUCOT e/o ad Alta Attività Assistenziale disposti dal SAA.

### ➤ **Residenza V. Bennoli di Solarolo**

**Servizio Semiresidenziale Centro Diurno** destinato ad anziani con diversi gradi di non autosufficienza, in prevalenza residenti del Comune di Solarolo.

**Servizio Residenziale CRA/Casa di Riposo** per anziani non autosufficienti di grado medio e per anziani non autosufficienti di grado lieve.

### ➤ **Residenza Santa Caterina e Don Ciani di Fognano - Brisighella**

**Servizio Residenziale CRA/Casa di Riposo** per anziani non autosufficienti di grado medio e per anziani non autosufficienti di grado lieve.

Nei Servizi Semiresidenziali **Centro Diurno** non sono previsti interventi riabilitativi e non è prevista la fornitura dei presidi per l'incontinenza, farmaci e il servizio di lavanderia degli indumenti.

Nei Servizi Residenziali **CRA** è prevista la fornitura dei presidi per l'incontinenza, nei Servizi Residenziali **CRA/Casa di Riposo** è prevista la fornitura farmaci e il servizio di lavanderia degli indumenti, come specificato nei successivi paragrafi.



### 3. ASSISTENZA E ATTIVITÀ NEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

All'interno delle Residenze dell'ASP nei servizi residenziali (Casa Residenza Anziani, Casa Protetta, Casa di Riposo) e semiresidenziali (Centri Diurni per anziani) vengono garantite le seguenti tipologie di assistenza e attività



#### **Assistenza Sanitaria**

Viene garantita l'attività di Assistenza sanitaria nelle Residenze dell'ASP come segue:

##### ***Assistenza medica***

I Medici che svolgono la loro attività in struttura sono Responsabili dell'Assistenza Sanitaria, incaricati dall'Azienda AUSL della Romagna per esercitare funzioni di prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti presenti.

Vengono informati dalle figure sanitarie, riabilitative ed assistenziali delle condizioni dei loro assistiti e a seguito di ciò dispongono le azioni più opportune indirizzando l'attività dell'intera équipe.

Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici si effettuano con cadenze variabili sulla base della valutazione medica delle condizioni sanitarie dell'utente.

Nelle Case Residenze Anziani (CRA) i Medici sono presenti con accessi programmati con orario esposto in struttura. E' possibile concordare un appuntamento per avere un colloquio.

Nelle Case di Riposo e nei Centro Diurni gli utenti mantengono il loro Medico di base.

Nella fascia notturna (dalle 20 alle 8,00 del mattino), nella fascia pomeridiana del sabato e in tutti i festivi e prefestivi l'Assistenza Medica viene garantita dal servizio di Guardia Medica dell'Azienda AUSL Romagna.

##### ***Assistenza medico-specialistica, trasporti sanitari, ricoveri***

L'assistenza medico-specialistica è garantita dai Presidi pubblici e privati convenzionati, esterni alla struttura.

Delle visite specialistiche e delle indagini strumentali prenotate tramite CUP, saranno tempestivamente avvisati i famigliari.

L'onere del trasporto è a carico della struttura ad esclusione di: trasporti per visite di accertamento/verifica invalidità civile, per prestazioni di natura privata, per ingressi e dimissioni.

Per gli utenti dei servizi accreditati l'onere del trasporto è a carico della struttura se la richiesta è effettuata dal medico di struttura durante il periodo di ricovero.

Per gli utenti dei servizi non accreditati l'onere del trasporto, fino ad un massimo di due viaggi A/R al mese con percorrenze solo nel Distretto di Faenza e Lugo, è a carico della struttura se la richiesta è effettuata dal medico di struttura durante il periodo di ricovero.

Nel caso fosse necessario l'invio al Pronto Soccorso, il trasporto sanitario è assicurato dall'Azienda AUSL Romagna, tramite il servizio di 118. In questo caso i famigliari o chi per essi, verranno immediatamente informati.

### **Assistenza infermieristica**

L'Assistenza infermieristica è garantita attraverso la presenza di personale qualificato che svolge la propria attività diurna o diurna/notturna in modo integrato con tutte le altre figure professionali presenti.

E' assicurata da un'équipe formata da un Responsabile Attività Sanitaria (RAS) e da un gruppo di infermieri che operano nella struttura garantendo la presenza per le ore previste nel servizio.

Gli infermieri assicurano la corretta applicazione delle procedure e protocolli aziendali e segnalano al RAS e al Medico le eventuali variazioni di salute degli ospiti.

Il RAS indirizza, pianifica e coordina il lavoro del gruppo infermieristico, cura l'approvvigionamento dei farmaci e garantisce la corretta tenuta della documentazione sanitaria di competenza.

L'Infermiere è il referente delle informazioni sanitarie di competenza relative agli ospiti

### **Acquisto gestione farmaci**

Nei servizi Residenziali la struttura provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dai Medici di base su ricetta nominativa. I costi relativi ai farmaci non forniti gratuitamente dal SSN, ad esempio farmaci di fascia C non previsti dal Prontuario, sono compresi nella retta di ricovero, solo se la richiesta è effettuata dal medico di struttura durante il periodo di ricovero.

Sono a carico dell'assistito i ticket ed i costi degli integratori, parafarmaci ed equiparati.

Il servizio provvede alla corretta conservazione e somministrazione dei farmaci ed allo scopo si è dotato di apposito Protocollo.



### **Attività di Prevenzione e Riabilitazione**

Viene svolta dal Fisioterapista che effettua una serie di interventi volti alla riabilitazione ed al mantenimento motorio. Nei servizi residenziali questa attività mira al recupero o al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue attraverso programmi di riabilitazione individuali e/o attività motorie di gruppo.

Un Fisioterapista è presente in ogni struttura a supporto degli operatori socio sanitari per le attività di mobilitazione e con interventi mirati finalizzati alla prevenzione e riabilitazione degli utenti.

Il Fisioterapista:

- all'ingresso dell'utente o nei giorni successivi, effettua una valutazione volta ad accertare le abilità motorie residue, a mettere in atto piani di prevenzione e/o gestione di eventuali lesioni da decubito, ad individuare la necessità di ausili quali carrozzine, deambulatori, calzature e etc.;
- mantiene i contatti con le altre figure professionali al fine di monitorare l'andamento degli utenti ed operare in modo integrato per obiettivi;
- elabora progetti specifici per la persona ed effettua, in accordo con il Medico, cicli di trattamento individuali o di gruppo;
- partecipa attivamente all'elaborazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) ed alle riunioni periodiche con l'équipe;
- mantiene i contatti con il Medico Fisiatra e si occupa delle pratiche per la fornitura degli ausili prescritti;
- svolge attività di formazione interna in materia di movimentazione manuale dei carichi.





### **Assistenza di base diurna nei servizi semiresidenziali diurna e notturna nei servizi residenziali**

L'assistenza di base è garantita attraverso la presenza di personale qualificato OSS - Operatori Socio Sanitari - che svolge la propria attività diurna e notturna. Consiste nell'aiuto integrativo o sostitutivo a soddisfare i bisogni primari dell'utente nell'assolvimento delle attività quotidiane (igiene completa, vestizione, deambulazione, alimentazione, corretto uso di ausili e protesi, monitoraggio dell'utente), favorendone il benessere e l'autonomia, con particolare attenzione alla relazione e alla socializzazione.

Essi contribuiscono alla rilevazione quotidiana del bisogno sanitario e psicofisico (stato di salute, malessere, dolore) ed attuano i loro interventi con la finalità di preservare la dignità, la qualità della vita dell'utente e il mantenimento e la stimolazione delle capacità psicofisiche residue.

Il gruppo degli OSS è coordinato dal Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA), cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli operatori. Si occupa inoltre della pianificazione e della verifica del corretto svolgimento delle attività assistenziali, dell'integrazione con le figure dell'Area sanitaria e dei servizi alberghieri. Il RAA cura i rapporti con i familiari degli ospiti ed è quindi la figura di riferimento a cui rivolgersi per informazioni riguardanti l'assistenza.

#### ***Assistenza alle persone affette da demenza***

I servizi residenziali e semiresidenziali dell'ASP accolgono anche utenti con diagnosi di demenza in fase lieve, intermedia o avanzata.

Tutte le figure professionali che svolgono assistenza ed attività (come sopra descritto) sono formate per la gestione di queste persone con disturbi del comportamento, declino cognitivo e demenza.

#### ***Consulenza Psicologo***

Come previsto dalla normativa per tutti i servizi accreditati è disponibile la consulenza di uno psicologo per utenti e familiari. Lo psicologo collabora nella realizzazione dei PAI, ove richiesto. Tale professionalità è a supporto degli operatori per interventi individuali o di gruppo e per progetti formativi.

#### ***Servizio di cure estetiche***

Il servizio di barbiere/parrucchiere viene erogato periodicamente da professionisti dedicati.

La prestazione (taglio e piega) viene programmata dal RAA di struttura con un intervento periodico ed il costo nei servizi residenziali è compreso nella retta con una prestazione a mesi alterni.

Eventuali prestazioni aggiuntive (colore, permanente) o realizzate con maggior frequenza, nonché i prodotti specifici richiesti dall'utente (es: tinture per capelli, fiale anti caduta etc.) sono a carico dello stesso.

Il servizio di rasatura della barba viene effettuato dal personale OSS della struttura.

#### ***Servizio di podologia***

Viene erogato da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. Il trattamento di podologia viene effettuato periodicamente e programmato dal RAA di struttura. Il costo è incluso nella retta.





### **Attività Ricreative e Culturali**

In ogni Residenza dell'ASP l'Animatore è la figura professionale che, all'interno dell'équipe, ha l'obiettivo di stimolare la libera espressione individuale, la socializzazione, le relazioni significative e la creatività.

Si pone come facilitatore nel creare un clima di appartenenza e di benessere emotivo ed affettivo. Realizza il Progetto di animazione coinvolgendo tutte le figure professionali che ruotano intorno all'utente, attraverso le quali è possibile individuare bisogni, stabilire obiettivi, promuovere strategie; pianifica ed attua, in modo espressivo, creativo e comunicativo, attività di tipo culturale, di intrattenimento, di orientamento, a livello individuale e di gruppo.

Nello specifico l'Animatore opera per conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'utente attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o recupero dell'identità personale; aiutare a scoprire nuove capacità e abilità dimenticate; stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto in sé stessi e nei confronti degli altri. Le attività di animazione sono parte integrante del PAI.

L'Animatore inoltre promuove momenti di uscita ed attività esterne allo scopo di favorire esperienze di integrazione con il tessuto sociale.

All'Animatore è possibile fare riferimento in merito a tutte le attività ludiche, occupazionali e ricreative, aggregative e di socializzazione.



### **Servizi alberghieri e di supporto**

I servizi di natura alberghiera sono tutti compresi nella retta e si articolano come segue:

- servizio di ristorazione, con possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica; i menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione. I familiari, con costo a loro carico, possono pranzare e cenare in struttura con i propri congiunti prenotando anticipatamente il pasto rivolgendosi ai RAA;
- servizio di pulizie per l'igiene e la sanificazione degli ambienti ed il riordino degli spazi comuni;
- servizio telefonico: nelle strutture l'utente interessato ad effettuare telefonate può rivolgersi ai RAA di struttura ed al personale in servizio. Gli ospiti possono comunque ricevere telefonate durante la giornata;
- Nei servizi Residenziali servizio di lavanderia guardaroba con personalizzazione degli indumenti dell'utente e cura del lavaggio e della stiratura all'interno della struttura o avvalendosi della collaborazione di aziende esterne specializzate;
- servizio di manutenzione con possibilità di intervento per guasti segnalati ai RAA.

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni complessive indispensabili alla realizzazione e al mantenimento di un sano e confortevole ambiente di vita all'interno delle strutture, sia per gli utenti sia per il personale sia per i familiari e i visitatori.

Tali servizi sono realizzati in parte direttamente da personale dipendente, in parte attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate. In ogni caso il servizio è tenuto sotto controllo tramite verifiche effettuate da personale dell'ASP.

### ***Distributori automatici***

Nelle Residenze dell'ASP sono presenti distributori di bevande calde, fredde e snack, gestiti da una ditta esterna. I distributori funzionano a moneta o con chiave ricaricabile disponibile su cauzione.



### **Assistenza Religiosa**

Nelle Residenze dell'ASP vengono programmate con regolarità funzioni religiose rivolte agli utenti del servizio, con la collaborazione delle vicine Parrocchie del territorio e del Volontariato locale. In ogni caso viene garantita la libertà di culto.

La S. Messa viene celebrata di norma settimanalmente ed assicurata in occasione delle principali festività annuali.

## **4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

Per l'accesso ai servizi residenziali e semiresidenziali dell'ASP sono sotto riportate le diverse modalità per i posti accreditati e non accreditati. L'utente o il suo familiare, previo appuntamento, possono ricevere tutte le necessarie informazioni sul servizio offerto anche prima di presentare la domanda di ingresso.

### ***Uffici e servizi amministrativi di riferimento***

In ogni struttura è possibile ricevere informazioni per la presentazione delle pre-domande, trasferimenti, approfondimenti e chiarimenti relativi a quanto previsto nel contratto di ingresso, tramite il personale preposto.

Inoltre vengono garantite le attività di Segretariato Sociale e di gestione dello spillatico degli ospiti. L'ASP annualmente predispone la documentazione per il riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza detraibili/deducibili dalla dichiarazione dei redditi.

***Le ammissioni ai servizi accreditati dell'ASP*** avvengono in base alla graduatoria unica distrettuale gestita dal Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Distretto di Faenza.

Per accedere a questi servizi è necessario contattare l'Assistente Sociale Responsabile del caso del territorio di residenza dell'utente.

***Le ammissioni ai servizi non accreditati a libero mercato*** avvengono tramite compilazione di una pre-domanda su apposito modulo. Per la compilazione ci si può rivolgere al Servizio di Sportello ASP, oppure direttamente ai collaboratori incaricati presso le strutture.

Durante il colloquio si valuteranno le compatibilità delle condizioni dell'anziano richiedente con i servizi offerti.

L'ASP, tramite Servizio di Sportello, formulerà per ogni Residenza/servizio una lista d'attesa alla quale farà riferimento in caso di disponibilità dei posti, sulla base dell'ordine cronologico di arrivo delle pre-domande, con validità di un anno dalla data di presentazione.

L'ASP si riserva di archiviare d'ufficio la pre-domanda qualora, su disponibilità del posto, la proposta di inserimento venga rifiutata per almeno due volte.

Saranno considerate eventuali priorità segnalate dalla Assistente Sociale territorialmente competente. I servizi non accreditati sono rivolti principalmente ai residenti nei Comuni di Faenza, Castel Bolognese, Solarolo e Brisighella, con priorità ai residenti in ognuno dei Comuni precitati. Inoltre si considerano in priorità gli utenti già inseriti nei servizi dell'ASP rispetto alle richieste del territorio.

Al momento dell'ingresso possono essere concordati inserimenti in via sperimentale con eventuali periodi di prova. L'anziano e/o i suoi familiari dovranno provvedere all'espletamento di tutte le formalità previste, all'autorizzazione al trattamento dei dati privati dell'utente e del familiare, alla sottoscrizione dell'impegno al pagamento della retta di ricovero, del deposito cauzionale se dovuto, dell'eventuale costo di nolo letto dovuto dal primo giorno per la prenotazione del posto o in caso di assenza programmata per ciascun giorno di assenza se previsto.

La quota di retta giornaliera è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio e fino al giorno stesso della dimissione e/o del decesso compresi. E' considerata giornata di presenza con quota di retta intera anche la giornata nella quale avviene una temporanea uscita dal servizio non programmata (es: invio in PS/ricovero), indipendentemente dall'orario nel quale si verifica.

Il dettaglio delle rette applicate, periodicamente stabilite dall'Ufficio di piano per i posti accreditati e dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP per gli altri servizi, relativi importi di deposito e nolo posto, verrà comunicato al momento dell'ingresso, come indicato nella domanda.

All'ingresso l'utente dovrà portare i capi di vestiario e gli oggetti per la cura della persona elencati in apposito modulo, e fornire inoltre i seguenti documenti:

- Documento di Identità
- Tessera Sanitaria Europea
- Eventuale Esenzione Ticket
- Eventuale Verbale di Invalidità Civile o Copia della Domanda presentata
- Documenti Originali degli Ausili in dotazione AAUSL
- Relazione Medica Informativa compilata dal Medico di Medicina Generale
- Referto Radiografico RX Torace effettuato in data non anteriore a tre mesi dalla data presunta di ricovero, se non già indicato nella Relazione Medica Informativa
- Documentazione Sanitaria recente
- Certificato vaccinale

Previa comunicazione all'utente e al familiare referente possono essere effettuati, per esigenze organizzative, spostamenti di stanza o di nucleo rispetto a quella originariamente assegnata, sia in relazione al variare delle condizioni psicofisiche sia in relazione al passaggio in un posto accreditato.

La struttura non prevede l'accompagnamento dell'utente in caso di visite mediche all'esterno dell'Azienda o in caso di ricoveri ospedalieri.

### ***Inserimento dell'utente***

Le nostre Residenze sono dotate di una specifica procedura per l'accesso e l'accoglienza del nuovo utente, allo scopo di rendere meno traumatico il momento dell'inserimento, consentire un approfondito scambio di informazioni con la famiglia, mettere in atto una serie di interventi che garantiscano, fin dal primo giorno, una risposta adeguata e coordinata ai bisogni sociosanitari dell'utente.

La permanenza dell'utente in struttura non è da considerarsi definitiva, nel rispetto della libertà individuale.



### ***Norme di comportamento***

Si garantisce il diritto all'esercizio delle libertà individuali, il diritto di movimento, di religione e fede politica, di espressione affettiva, di informazione, di partecipazione, di riservatezza.

La struttura è aperta nelle ore diurne, di norma dalle ore 7.00 alle ore 21.30, fatte salve le eventuali limitazioni conseguenti a misure di sicurezza previste dalla normativa vigente e/o disposte dai competenti servizi di igiene pubblica territoriali per garantire la tutela della salute degli utenti accolti in struttura.

L'ASP non garantisce il controllo dell'identità delle persone in visita all'utente stesso.

Ad ogni utente è garantita la possibilità di entrata e uscita dalla struttura previa comunicazione al personale di servizio. Potrà recarsi all'esterno della struttura, da solo ove le sue condizioni di salute fisica e psichica lo permettano, assumendosene la responsabilità, o accompagnato da un familiare, o, con il consenso della famiglia da un conoscente come espresso al momento dell'ingresso.

L'uscita è subordinata alla richiesta sottoscritta dall'utente, o dal familiare o dal conoscente su apposita modulistica, nonché alla valutazione sullo stato fisico e psichico effettuata dal Medico di reparto.

L'ASP è esonerata da ogni responsabilità per eventuali fughe volontarie dell'utente dalla Struttura, attuate con intenzionale elusione dei sistemi di vigilanza e controllo.

L'utente può ricevere visite programmandone l'accesso con il personale incaricato, salvaguardando il riposo degli altri. Di norma non è consentito ospitare nel proprio alloggio persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e amicizia con l'utente; eventuali eccezioni possono essere autorizzate solo dalla Direzione.

L'ASP pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare non può adottare misure limitative o coercitive della libertà personale.

Al fine di prevenire eventuali situazioni di pericolo per la salvaguardia dell'anziano può adottare misure di controllo e vigilanza che dovessero rendersi necessarie, solo su prescrizione medica, quali ad esempio per il mantenimento di una corretta postura (sponde al letto, fasce di protezione, sensori per le vie di fuga), dandone comunque comunicazione al familiare, che firma la scheda per presa visione.

### ***Responsabilità, risarcimento danni***

Il gestore non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente e direttamente dai residenti nella proprie stanze e per l'eventuale furto, smarrimento o danneggiamento di protesi acustiche e dentarie, oggetti preziosi, denaro o altri beni mobili in possesso dell'utente.

L'ASP nelle Residenze può tenere in deposito in cassetta di sicurezza piccole somme.

Ogni anziano si impegna a risarcire all'ASP o a terzi i danni arrecati a cose e a persone, sia all'interno sia all'esterno della Struttura e del Reparto, per comportamento volontario, negligente o imprudente.

L'ASP è esonerata da ogni responsabilità per gli eventuali danni che l'utente arrechi a se stesso o a terzi, sia all'interno che all'esterno della struttura e del reparto, con proprio comportamento negligente, imprudente ed elusivo di ogni misura di vigilanza predisposta, o comunque per danni derivanti dal verificarsi di avvenimenti prevedibili, inevitabili ed eccezionali.

E' facoltà dell'utente e/o del suo familiare referente attivare una copertura assicurativa per il risarcimento di danni a cose o persone.

L'ASP provvede a stipulare Polizza Assicurativa RCT per danni a cose o persone nell'ambito dello svolgimento delle loro attività professionali.

Per il restante personale tale polizza Assicurativa è a cura dei rispettivi datori di lavoro e per i volontari a cura delle loro associazioni di riferimento.

Il personale non può richiedere regali in natura, o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio. E' da considerarsi sempre e comunque proibita ogni elargizione in denaro.

### ***Dimissioni dal servizio***

La dimissione dal servizio può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- Dimissione volontaria dell'utente con preavviso scritto di almeno cinque giorni;
- Dimissione disposta con preavviso da parte della struttura ed in accordo con la committenza istituzionale (Servizi Sociali territoriali) a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;
- Scadenza dei termini previsti per gli anziani con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione la Residenza restituirà tutti i documenti dell'anziano e produrrà lettera di dimissione.

In caso di decesso dell'anziano, rimane a carico dei familiari attivare il servizio Onoranze Funebri e rendere tempestivamente disponibile il posto letto; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalla normativa vigente. Unicamente per gli anziani che non hanno familiari, il servizio di Onoranze Funebri sarà attivato direttamente dagli operatori incaricati, su indicazione dell'Assistente Sociale Responsabile del caso.

### ***Indicatori della qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei famigliari e degli ospiti***

L'ASP effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie raccolti e diffusi nell'ambito distrettuale dall'AUSL.

Il confronto storico dei risultati, il confronto tra le strutture dell'ASP e tra tutte le strutture accreditate consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici.

I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita da ospiti e famigliari.

La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio.

I risultati sono divulgati nelle strutture, all'ufficio di piano del territorio e pubblicato sul sito dell'ASP.

### ***Accesso animali di affezione nella casa residenza***

Considerando innanzitutto che, uno dei principi fondamentali dell'ASP è quello di creare le condizioni per il miglior benessere possibile di ogni utente, la ricerca del punto di equilibrio tra chi desidera incontrare il proprio animale di affezione all'interno del reparto/struttura e il diritto di salvaguardia della salute di tutti gli altri ospiti, è stata effettuata tenendo conto che il valore del benessere collettivo è più alto del singolo benessere di un utente.

Per tale motivo ogni richiesta verrà valutata dal Coordinatore considerando la possibilità di utilizzare gli spazi idonei in ciascuna residenza, compatibilmente con le principali norme di igiene.

## 5. MINI ALLOGGI – BRISIGHELLA

Il primo piano della Struttura sita in Via F.lli Cardinali Cicognani n. 90/A a Brisighella (RA) è costituito da 17 Mini Alloggi destinati ad anziani/adulti (soli o in coppia), in condizioni di bisogno permanente o temporaneo.

E' una risorsa abitativa a disposizione di cittadini che necessitano di un adeguato alloggio e che, pur mantenendo alcune autonomie, possono usufruire di un ambiente che garantisca un minimo di supporto dal punto di vista socio-assistenziale.

I Mini Alloggi sono destinati ad accogliere principalmente anziani/adulti in discreta autonomia. Gli ambienti comprendono una piccola cucina, un soggiorno, una camera da letto ed un bagno dotato di doccia e sono privi di barriere architettoniche.

I cittadini interessati possono presentare domanda di ammissione al Settore Servizi alla Persona del Comune di Brisighella utilizzando i moduli previsti ed allegando la documentazione indicata nell'apposito Regolamento.

## SERVIZI A SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITÀ



### Pasti a domicilio

Attraverso i servizi di cucina delle strutture ASP di seguito elencati, si offre un servizio pasti tempestivo e flessibile:

- Comune di Brisighella e Fognano – cucina presso la Residenza S. Caterina e Don Ciani di Fognano;

### **Modalità di accesso al servizio pasti a domicilio**

Il servizio viene effettuato a favore degli anziani residenti nel Comune di Brisighella e frazione di Fognano, che abbiano i requisiti previsti. Il servizio viene erogato a sostegno dei soggetti con medio/basso grado di autosufficienza e/o rischio di emarginazione sociale.

L'ammissione avviene attraverso domanda da parte dell'utente all'Assistente Sociale Responsabile del caso competente per territorio.

## 6. NORMA CONCLUSIVA

L'ASP della Romagna Faentina si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei servizi dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla committenza istituzionale ai sensi della normativa vigente.







## CONTATTI

### **Residenza Il Fontanone**

Viale Stradone 7 – 48018 Faenza (RA)  
Telefono 0546/699511

### **Residenza Camerini**

Via Roma 3/A – 48014 Castel Bolognese (RA)  
Telefono 0546/656150 – 0546/50042  
Fax 0546/656041

### **Residenza V. Bennoli**

Via San Mauro 4 – 48027 Solarolo (RA)  
Telefono 0546/51036 – 0546/51241  
Fax 0546/52443

### **Residenza S. Caterina e Don Ciani**

Vicolo Casette 7 – 48013 Fognano (RA)  
Telefono 0546/80419  
Fax 0546/80509

Per informazioni Sportello ASP Telefono 0546/699509 0546/699511

**[www.aspromagnafaentina.it](http://www.aspromagnafaentina.it)**



Azienda di Servizi alla Persona - ASP della Romagna Faentina  
Sede Legale e Amm.va:  
Piazza San Rocco n. 2 - 48018 Faenza (RA)  
Telefono 0546/699511 - Fax 0546/699540  
e-mail: [info@aspromagnafaentina.it](mailto:info@aspromagnafaentina.it)  
PEC: [aspromagnafaentina@pec.it](mailto:aspromagnafaentina@pec.it)  
C.F. e P.I.: 02517840399