

CARTA DEI SERVIZI

CRA “A. NIBBIO” COMACCHIO (FE)



Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 29/01/2024

Indice

Cosa è la Carta dei servizi?

Presentazione ASP del Delta Ferrarese

La Casa Residenza per Anziani “A. Nibbio”

Sede e caratteristiche strutturali Il Servizio di CRA

Residenza per Anziani Ammissione al servizio

Accesso, adempimenti, accoglienza

Caratteristiche del servizio

Servizi Assistenziali Formazione del personale

Servizi complementari

Volontariato Sicurezza Custodia di valori

Orari di accesso per i visitatori e modalità di visita Uscite giornaliere

Modalità di partecipazione e ascolto e coinvolgimento dei familiari Rapporti

con il territorio Organizzazione della giornata in CRA Il Piano Assistenziale

Individualizzato Dimissioni Decesso Qualità dei servizi – indicatori Costo

del servizio Diritti e doveri dell’ospite Reclami

Cosa è la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi è la pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sull'attività svolta, sui servizi erogati, sugli impegni e i programmi della struttura, ha lo scopo di garantire i diritti degli utenti, ne esplicita i doveri, nel rispetto della normativa di riferimento.

Garantisce la corretta e piena erogazione dei servizi previsti dall’Accreditamento attraverso la trasparenza sulla operatività e la gestione delle risorse umane ed economiche, facilitando la conoscenza del servizio da parte del cittadino, istituzioni, enti, organizzazioni del terzo settore, sindacati e di tutti coloro che sono coinvolti ed interessati al settore dei servizi per persone anziane non autosufficienti.

La Carta dei Servizi è, per ASP del Delta Ferrarese, un momento di incontro e confronto per chi usufruisce i servizi socio-sanitari, è un impegno di trasparenza, di chiarezza e corretta informazione sull’offerta proposta.

Normativa di riferimento:

- D.G.R. N° 514 del 20/04/2009 “Primo Provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell’Art. 23 della Legge Regionale n° 4/2008 in materia di Accreditamento dei Servizi socio-sanitari” coordinato con le modifiche apportate dalle successive delibere di Giunta Regionale 390/2011, 1899/2012, 715/2015, 664/2017, e 1047/2017
- Regolamento per l’ammissione alle CRA Accreditate Azienda USL di Ferrara – Deliberazione n° 280 del 25/09/2023 AUSL Ferrara

Presentazione ASP del Delta Ferrarese

L’ASP del Delta Ferrarese è un’azienda di diritto pubblico (ente pubblico non economico) dotata di personalità giuridica, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria e non ha fini di lucro. Costituitasi con Delibera di Giunta Regionale 579 del 21/04/2008 nasce dalla trasformazione dell’Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza denominata “Casa Protetta per Anziani”, con sede in Codigoro.

Oggi si qualifica come Azienda nell’ambito dei servizi sociali e socio-sanitari, rivolti alla popolazione anziana e non solo, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti e agli adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, a disabili portatori di disturbi psicofisici, ad adulti in condizioni di fragilità sociale, secondo

le esigenze indicate nella pianificazione locale definita dai Piani di Zona. Gli Organi dell'Azienda sono: l'Assemblea dei Soci - il Consiglio d'Amministrazione - l'Organo di revisione contabile.

L'ASP ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi fissati nella Legge Regionale n. 2 del 2003 ed in particolare:

- rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;
- adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona:

- promuove la formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale;
- favorisce l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa.

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

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

La Casa Residenza per Anziani "A. Nibbio"

Sede e caratteristiche strutturali

La CRA "A. Nibbio" è sita a Comacchio in via Mazzini 147, in centro storico, in un edificio di proprietà del Comune. È disposta su tre piani, di cui l'ultimo è ad uso del personale della struttura. Le soluzioni architettoniche sono improntate ad una razionalizzazione dell'ambiente, nel pieno rispetto delle normative. Le camere sono 9 singole, 15 doppie, 2 triple e sono presenti servizi igienici adeguati e funzionali alle esigenze della persona non autosufficiente. Gli ambienti e gli arredi sono stati organizzati per favorire uno stato di benessere, dato dalla presenza di colori caldi e luminosi e da elementi che definiscono il contesto. La struttura ha un piccolo giardino al proprio interno, dove i residenti possono godere di spazi all'aperto e di un ambiente rilassante in cui si possono organizzare attività ricreative e momenti di incontro con le realtà territoriali.

Il Servizio di CRA Residenza per Anziani

La CRA "A. Nibbio" è una struttura socio-assistenziale residenziale accreditata per 45 posti letto, come previsto dalla normativa regionale 514/2009 ed accoglie persone anziane non autosufficienti, in situazione di disabilità fisica, psichica e sensoriale.

La tipologia di utenza ha bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Sono previsti anche accoglimenti temporanei (massimo per 60 giorni) di anziani, per “ricoveri di sollievo”, volti a garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l’anziano a casa, perché non possono provvedere all’assistenza per motivi di salute o altre cause contingenti. Di norma le persone accolte sono residenti nel Distretto Ferrara Sud-Est.

L’ingresso in CRA per il posto in regime convenzionato, avviene tramite graduatoria definita e gestita dall’Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell’Azienda Usl di Ferrara.

Il servizio è finalizzato a garantire una vita quotidiana, sicura e soddisfacente in un ambiente a dimensione familiare, attraverso interventi che riducano al minimo il peggioramento dello stato di non autosufficienza. La tipologia della struttura permette l’organizzazione di due Nuclei separati le cui dimensioni favoriscono un ambiente ristretto e di migliore e reciproca conoscenza.

Fornisce agli anziani prestazioni di tipo alberghiero, socio-assistenziale e sanitario in base al contratto di servizio stipulato con l’Azienda AUSL.

Ammissione al servizio

Per poter accedere ai posti in regime accreditato è necessario presentare domanda all’Assistente Sociale del Servizio sociale di Asp del Delta Ferrarese che avvia un iter valutativo che si conclude con l’inserimento nelle graduatorie di accesso solo dietro parere favorevole della commissione Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell’Azienda Usl.

La Commissione U.V.G. stila una graduatoria in base al bisogno degli utenti. La persona può esercitare un diritto di opzione scegliendo la struttura accreditata presso la quale preferisce farsi ospitare.

Accesso, adempimenti, accoglienza

L’accesso avviene su segnalazione del nominativo dell’anziano da parte della Commissione U.V.G che, verificata la graduatoria unica distrettuale, contatterà direttamente l’anziano o un suo familiare per offrirgli l’opportunità di ingresso.

In caso affermativo, la stessa in accordo con la struttura definisce la data di ingresso, trasmettendo le informazioni generali dell’Ospite e i dati relativi al grado di non autosufficienza. Il Coordinatore con l’équipe della struttura fissa un incontro con l’anziano e/o i suoi familiari durante il quale si richiedono le informazioni necessarie per l’inserimento.

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

- tessera SSN/codice fiscale,
- tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto),
- carta di identità,
- certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso),
- tutta la documentazione sanitaria.

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

Uno degli obiettivi della CRA Nibbio, in linea con quanto previsto dalla normativa regionale, è quello di erogare assistenza personalizzata.

Ciò richiede, da parte di tutti i professionisti che compongono l’équipe, la capacità di creare le condizioni per lavorare rispettando l’unicità della persona attraverso atteggiamenti univoci.

La presa in carico iniziale e il periodo di conoscenza e di osservazione, di norma, dura 30 giorni.

In particolare nei servizi residenziali pianificare l’assistenza in forma individualizzata significa:

- conoscere alcuni elementi significativi della storia di vita dell’utente (biografia)
- accogliere l’anziano/familiare attraverso il colloquio iniziale
- conoscerne le condizioni globali, anche attraverso l’osservazione quotidiana

- stilare il Piano assistenziale individualizzato (PAI) stabilendo gli obiettivi da perseguire, nonché le conseguenti azioni/attività assistenziali
- realizzare l'assistenza quotidiana multi professionale
- valutare i risultati raggiunti attraverso l'aggiornamento del PAI e la definizione di nuovi obiettivi e azioni operative.

Caratteristiche del servizio

Servizi Assistenziali

All'interno dei servizi residenziali vengono erogate le prestazioni descritte di seguito:

Servizio di Coordinamento

Il Coordinatore Responsabile di Struttura collabora con i referenti esterni quali UVG, Servizi Sociali, Azienda USL che gestisce e pianifica, coordinandole con le attività interne della CRA. Provvede agli atti amministrativi e agli adempimenti in ingresso dell'Ospite e i suoi familiari.

Gestisce il personale addetto all'assistenza, insieme al RAS e al RAA predispone i programmi di lavoro, la turnazione del personale e la loro sostituzione, coordina e coinvolge le diverse figure professionali per la definizione dei protocolli per l'assistenza individualizzata, per le proposte formative.

Ha il compito di verificare la qualità del servizio offerto rispetto i parametri indicati. Controlla i servizi forniti dalle Ditte esterne.

Assistenza alla persona

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

In particolare l'OSS provvede:

all'igiene personale e alla cura dell'aspetto dell'utente

- all'alzata e alla messa a letto quotidiane
- alla cura dell'abbigliamento dell'utente
- all'alimentazione dell'utente
- alla mobilizzazione e al supporto alla deambulazione dell'utente - all'attività di socializzazione e animazione di singoli e gruppi di utenti.

Il gruppo degli OSS è coordinato dal Responsabile delle attività assistenziali (RAA), cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli operatori.

La RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e l'integrazione con le figure dell'area sanitaria. È il riferimento per tutte le notizie relative all'accudimento degli utenti; è la figura a cui rivolgersi preferibilmente per le informazioni a carattere assistenziale.

Assistenza infermieristica

L'Infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli utenti in relazione all'assistenza generale infermieristica. In particolare, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, è responsabile della corretta conservazione e somministrazione delle terapie e della segnalazione al Medico e alla équipe di variazioni dello stato di salute degli utenti.

La presenza dell'Infermiere nella struttura viene garantita nelle ore diurne per almeno 12 ore.

È prevista la presenza periodica di un Responsabile delle Attività Sanitarie - RAS, che si occupa, nello specifico, di supervisionare l'assistenza infermieristica, promuovendo un percorso di aggiornamento ed integrazione di tutti i servizi per anziani a livello distrettuale, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità, in linea con le direttive dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di competenza.

Servizio di fisioterapia

L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità fisiche residue dell'utente. Viene erogata dal Fisioterapista e comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo. Il fisioterapista elabora, in accordo con il Medico di struttura o su indicazione dello specialista come il Fisiatra, il programma di riabilitazione in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può trarre dagli interventi.

Svolge l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive e propone quando necessario l'adozione di protesi ed ausili.

Gli ausili e presidi ordinari (letti elettrici, carrozzine, materassi antidecubito, deambulatori, ecc.) vengono forniti direttamente dall'ASP del Delta Ferrarese.

Gli ausili e presidi personalizzati vengono forniti dall'AUSL dietro richiesta del Medico e dopo conferma dello specialista (Fisiatra) e restituiti al momento della dimissione dell'ospite.

Nella struttura è presente una palestra adeguatamente attrezzata in cui vengono svolte prestazioni riabilitative e attività motorie, al fine di mantenere le capacità residue presenti.

Assistenza medica e medico-specialistica

L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura, è garantita dall'Ausl attraverso apposita convenzione con il Medico di struttura, che è presente con accessi programmati.

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

Il Medico di struttura riveste funzioni di indirizzo complessivo e di verifica delle attività e delle risorse sanitarie. L'Azienda USL assicura l'attività di assistenza specialistica programmata sulla base delle effettive esigenze sanitarie degli ospiti, previa prescrizione da parte del Medico di struttura.

La CRA provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal Medico di struttura su ricetta nominativa attraverso la Farmacia Ospedaliera con Prontuario Ausl, per quanto riguarda i farmaci esenti.

I costi relativi ai farmaci non forniti gratuitamente dal Servizio Sanitario (ad es. farmaci di fascia C non previsti dal prontuario) sono addebitati nella retta del mese di riferimento.

Attività di supporto psicologico

Gli interventi previsti sono individuali o di gruppo, rivolti ai residenti ed ai loro familiari quale supporto ai momenti di difficoltà nell'accettazione del cambiamento legato all'inserimento in CRA, rivolto ai caregiver per la comprensione ed accettazione delle malattie degenerative o alle demenze con le conseguenze relative agli aspetti di deterioramento cognitivo e delle funzioni in generale della persona, talvolta complicate da importanti disturbi del comportamento.

Anche gli operatori potranno rivolgersi allo psicologo per poter ricevere supporto nei momenti di maggiore difficoltà lavorativa.

Attività di animazione

L'attività di animazione ha l'obiettivo di conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso interventi volti a promuovere un mantenimento o un recupero delle sue capacità residue e delle sue funzioni cognitive.

Nello specifico, l'Animatore pianifica ed attua attività di tipo culturale, di intrattenimento, di orientamento, sia a livello individuale che di gruppo

Sono programmate e organizzate in occasione di ricorrenze e festività, attività ludiche e di intrattenimento di tipo musicale e teatrale.

La **stanza Snoezelen** presente nella CRA è utilizzata dagli operatori e dall'animatore, al fine di rendere l'esperienza sensoriale e percettiva una fonte di benessere.

Possono essere presenti attività specifiche come la pet-therapy, lo yoga della risata e alcune uscite esterne di gruppo.

In ogni nucleo è esposto un programma settimanale e mensile di tutte le attività proposte agli utenti.

Attività assistenziali e referenti interni

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

Coordinatore Responsabile della Struttura: è il responsabile della gestione complessiva della struttura residenziale. Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (RAA, RAS, Animatore, OSS, Infermieri, Fisioterapista, Medico) ed è il garante della loro integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità della vita dell'anziano residente. È la figura che, in sinergia con la Direzione, verifica la qualità dei servizi erogati e l'applicazione delle norme relative alla sicurezza del personale e degli ospiti. Il Coordinatore si avvale della collaborazione degli uffici amministrativi di ASP per redigere e controllare il Budget assegnato alla CRA Nibbio.

Responsabile Attività Assistenziali (RAA): è la figura di riferimento per la gestione dei nuclei di assistenza, sia per quanto riguarda il personale OSS sia per la gestione della vita quotidiana degli utenti, mantiene i contatti con la rete parentale degli stessi congiuntamente agli OSS Tutor. Organizza e collabora per la stesura del PAI in équipe. Favorisce l'integrazione professionale collaborando con le altre figure professionali. Provvede agli approvvigionamenti della CRA per la parte di competenza insieme al Coordinatore, monitora i turni di lavoro, e provvede alla loro elaborazione con il Coordinatore, alle eventuali sostituzioni ed alla pianificazione delle ferie. Verifica che vi sia una corretta applicazione delle metodologie di lavoro assistenziali e dei piani di lavoro specifici, e tutto ciò che attiene alla sicurezza, congiuntamente al Coordinatore.

Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS): il RAS è un Infermiere con comprovata esperienza nel ruolo, collabora con il Coordinatore ed il RAA, il Fisioterapista e le altre figure professionali che operano in CRA, ed è punto di riferimento per il Medico di Struttura, è il referente per la prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza. Il RAS si occupa dell'organizzazione ed il buon funzionamento del Servizio Infermieristico, dei turni, delle sostituzioni per ferie e malattie dei colleghi, dell'approvvigionamento dei farmaci e dei materiali sanitari, in collaborazione con i colleghi ed il Coordinatore. Mantiene i rapporti e si interfaccia con i referenti dell'Azienda USL. Si accerta che il lavoro venga svolto nel rispetto della metodologia di lavoro condivisa in termini di sicurezza per gli operatori e per gli ospiti. Elabora in modo integrato con le diverse figure professionali i Piani di lavoro assistenziali ed infermieristici, i piani Formativi.

Infermiere: è la figura sanitaria che coordinandosi con il RAS ed il Medico di struttura e la RAA, pianifica, gestisce e valuta gli interventi di tipo sanitario infermieristico. Collabora fattivamente con il RAS apportando tutte le informazioni utili al buon funzionamento del servizio, lo supporta nel lavoro quotidiano, nella segnalazione di particolari necessità relative all'ospite o alle attrezzature, o ai materiali. Coinvolge e informa i familiari circa le condizioni sanitarie del proprio congiunto per quanto di sua competenza, qualora necessario chiede la collaborazione al Medico.

Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali; organizza e realizza la concreta sinergia ed integrazione dei vari interventi necessari. Programma, gestisce e controlla la turnistica del personale, in assenza del RAS ed in accordo con il Coordinatore della Struttura. Si attiva alla stesura dei PAI in équipe. Partecipa alle riunioni periodiche di struttura, in modo integrato enuclea nel PAI obiettivi e azioni inerenti la propria sfera di competenza.

Fisioterapista: è il professionista della riabilitazione che svolge la propria attività attraverso programmi individuali e di gruppo in relazione a quanto previsto nei progetti assistenziali individuali. Addestra il personale OSS all'uso dei sollevatori attivi e passivi, ne verifica l'efficacia nell'ambito di attività di supporto e di supervisione del personale, favorisce momenti di informazione e formazione interna. Istruisce il personale OSS sull'utilizzo corretto dei presidi e sulla corretta movimentazione, individua l'utilizzo dei presidi necessari alla postura. Collabora per la stesura del PAI in équipe.

Animatore: progetta le attività di animazione nei servizi gestiti dall'ASP e partecipa attivamente alla loro realizzazione, in collaborazione con altre figure professionali e con il Volontariato. Collabora per la stesura del PAI in équipe.

Operatore Socio Sanitario: è la figura professionale in possesso dell'Attestato di qualifica specifico che svolge l'attività per soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario. Favorire il benessere e l'autonomia dell'utente. Per ogni Residente viene individuato un OSS definito "Tutor" che attivamente collabora per la stesura del PAI in équipe e provvede a segnalare le necessità individuate della persona.

Medico di Struttura: effettua accessi settimanali programmati e cura i rapporti con i familiari che riceve previo appuntamento al fine di fornire le informazioni di competenza, collabora attivamente con il Coordinatore della struttura per tutto ciò che attiene gli aspetti sanitari e si interfaccia costantemente con il RAS e l'équipe infermieristica per le opportune valutazioni diagnostiche dei Residenti. Viene coinvolto ed informato degli obiettivi del PAI. È un Medico incaricato dall'AUSL Ferrara.

Psicologo: è presente in struttura in modo programmato; collabora con Il Coordinatore, il suo intervento è di supporto individuale e/o di gruppo, sia per gli Operatori che l'utenza e i loro caregiver, in base alle esigenze che si rilevano durante i momenti di verifica periodica.

Riunioni periodiche del personale

La definizione delle politiche del servizio avviene con il continuo e costante coinvolgimento del personale che opera quotidianamente nella struttura al fine di essere informati e condividere i percorsi e le scelte organizzative, successivamente si procede con la rassegna dei bisogni dei Residenti.

Sono organizzati a questo scopo periodicamente incontri con tutte le figure professionali il cui obiettivo è anche quello di interpretare i bisogni nuovi che emergono dal punto di vista organizzativo e funzionale e che portano alla definizione di azioni di miglioramento continuo.

Formazione del personale

Il capitale umano di un ente rappresenta il nucleo centrale dell'azione dello stesso, specie quando si occupano di servizi alle persone, come nel caso di ASP del Delta Ferrarese. Premesso questo, è ovvio dunque ritenere la formazione del personale un'azione fondamentale e necessaria per garantire il buon funzionamento di tutta la struttura.

La formazione aziendale in ASP è rivolta a tutte le figure professionali che operano nell'Azienda: l'offerta formativa è pertanto diversificata e mira a soddisfare i diversi bisogni di aggiornamento connessi alla crescita professionale di ogni operatore.

L'individuazione dei destinatari si colloca nel processo di programmazione formativa, pertanto è subordinata alla rispondenza tra l'analisi del fabbisogno formativo rilevata e l'individuazione degli obiettivi da raggiungere al momento della realizzazione della formazione e alla compatibilità delle risorse strumentali e finanziarie disponibili.

Il processo per la formazione e l'aggiornamento si sviluppano attraverso fasi sequenziali che partono dall'analisi dei bisogni formativi, alla costruzione del piano, e arrivano alla gestione ed al monitoraggio degli eventi.

La diffusione delle informazioni riguardanti il Piano formativo, viene garantita attraverso la condivisione con il Personale; annualmente, come per tutti i Servizi dell'Azienda, anche per il personale di CRA "A. Nibbio" vengono individuati i temi e gli obiettivi annuali su cui lavorare, come da metodologia descritta.

Organizzazione dei servizi forniti

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

- Ristorazione
- Guardaroba e Lavanderia
- Pulizia e sanificazione degli ambienti
- Servizio di parrucchiere
- Servizio di pedicure
- Assistenza religiosa
- Trasporti sanitari

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni indispensabili al mantenimento di un buon stile di vita sia degli utenti sia del personale.

Ciascuno dei precedenti servizi è pianificato in funzione delle attività comprese nei diversi servizi offerti dall'Azienda e sono realizzati attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate, in ogni caso il servizio è tenuto sotto controllo tramite verifiche pianificate ed effettuate dal Coordinatore coadiuvato dalla RAA.

Ristorazione

Il servizio è affidato ad una ditta esterna, comprende la preparazione della giornata alimentare. Viene offerto ad ogni utente una risposta personalizzata al bisogno primario di alimentarsi ponendo la massima attenzione agli aspetti nutrizionali. È data la possibilità ad ogni residente di scegliere sulla base di Menù settimanali – stagionali. Sono previste verifiche periodiche della qualità del cibo effettuate dal personale di struttura.

Il grado di soddisfazione dell'utente può costituire uno strumento di monitoraggio e cambiamento dell'offerta alimentare. L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici definiti, e costituiti da un numero minimo garantito di tipologie di pasti differenziati per consistenza e/o in base allo stato di salute e patologie dei residenti. Il servizio è rispettoso di abitudini alimentari e di eventuali prescrizioni dovute a dettami religiosi. Il Servizio di Ristorazione propone pasti rispettando le stagionalità e promuovendo l'utilizzo di materie prima biologiche a km zero, ove possibile. Si prevedono diete personalizzate sulla somministrazione di alimenti idonei a favorire il benessere dell'anziano e riducano il ricorso a lassativi (cibi integrali, cereali, legumi, ecc.). L'ospite può consultare il menù settimanale esposto in ciascuna Casa Residenza. Il menù si ripete ogni 4 settimane e si alterna, il menù stagionale (primavera-estate e autunno-inverno), verificato ed elaborato tutti gli anni. Il servizio di ristorazione viene garantito anche in caso di scioperi o altre emergenze, come previsto dal Contratto in essere con la Ditta che produce e fornisce i pasti

Guardaroba e Lavanderia

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

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

Nel caso in cui un capo risulti smarrito la CRA Nibbio provvede a segnalare alla Ditta esterna che gestisce il servizio di lavanderia il disservizio per le opportune verifiche.

È possibile favorire la scelta del vestiario da parte dell'ospite o suo familiare accordandosi con la RAA o OSS Tutor, in base alle esigenze assistenziali e di benessere della persona e del suo decoro. Si consiglia che gli indumenti, sia estivi che invernali, siano di cotone o misti ad una percentuale di sintetico, per evitare il loro restringimento e garantire la massima durata nel tempo.

Elenco indumenti richiesti all'ingresso:

- n° 8 magliette da pelle mezza manica
- n° 8 tute (pantalone + giacca)
- n° 7 maglie da sopra tipo polo in pile, cotone, felpa
- n° 8 pigiami o camicie da notte
- n° 4 pigiami tuta interi, se necessari
- n° 8 paia di calzini
- n°2 pantofole o scarpe comode con strappi in velcro
- n° 2 giacche invernali ed estive
- n° 1 giubbotto per le uscite
- n° 1 borsa per ricovero in Ospedale
- n° 1 scatola porta protesi
- n° 1 rasoio elettrico

Le quantità sopra indicate sono puramente indicative dipendendo dalle condizioni dell'ospite.

Nel caso in cui gli indumenti portati il giorno dell'ingresso e quando richiesti per reintegro, siano inferiori a quello indicato, il personale assistenziale, in caso di necessità, potrà temporaneamente fare indossare alla persona, indumenti di proprietà della struttura.

Pulizia e sanificazione degli ambienti

Il servizio viene svolto da una Ditta esterna che provvede alla pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, dei servizi igienici. La supervisione delle pulizie è svolta dal RAA di struttura. ASP di avvale di una Ditta specializzata per tutte le azioni necessarie alla disinfestazione/derattizzazione e alla prevenzione per la lotta larvicida e adulticida delle zanzare, di contrasto alle blatte e formiche al bisogno, secondo un calendario mirato. Tutti i servizi sono dotati di postazioni esterne ed interne per la lotta ai roditori.

Servizio di parrucchiere

Il servizio di parrucchiere viene svolto da professionisti esterni. La programmazione di tale servizio viene concordata con la RAA del Servizio. Il costo della prestazione è compreso nella retta e comprende il taglio dei capelli.

Servizio di pedicure

Il servizio di pedicure viene svolto da professionisti esterni in possesso di titolo specifico e con tutti i requisiti in ordine all'igiene e sicurezza. La programmazione di tale servizio viene concordata con la RAA. Il costo della prestazione è compreso nella retta.

Assistenza religiosa

All'interno di CRA Nibbio è presente una Cappella per le funzioni religiose cattoliche, dove viene celebrata la S. Messa ed è garantita agli utenti l'assistenza religiosa prestata da sacerdoti. Agli anziani Residenti viene garantita la completa libertà di culto.

Trasporti sanitari

È previsto il trasporto verso i presidi sanitari in cui effettuare visite mediche o accertamenti diagnostici prescritti dal Medico di struttura o dallo specialista, i quali vengono organizzati con Associazioni convenzionate con ASP del Delta Ferrarese.

Servizi complementari

Volontariato

La CRA Nibbio collabora su richiesta con le Organizzazioni di volontariato e singoli volontari per contribuire allo sviluppo di una cultura della solidarietà e di una rete di supporto all'interno della comunità di appartenenza.

Per svolgere attività di volontariato occorre segnalare la propria disponibilità al Coordinatore della struttura. Le attività svolte dai volontari sono di aiuto e supporto ai servizi per la realizzazione di attività di animazione e socializzazione per gli ospiti e, nell'ambito di una periodica programmazione per obiettivi, concorrono a creare nuovi stimoli e interessi negli utenti, rendendo più piacevole e significativa la loro permanenza.

La struttura è accreditata per ospitare giovani del Servizio Civile Volontario.

Sicurezza

Asp del Delta Ferrarese gestisce la Struttura di proprietà del Comune di Comacchio, in qualità di soggetto Accreditato, si impegna a garantire e mantenere la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri dipendenti, degli utenti, dei loro familiari e dei visitatori.

Asp, nel rispetto delle norme vigenti, verifica la tenuta e il funzionamento degli impianti presenti, la gestione e la manutenzione delle attrezzature in uso, ad esclusione degli interventi di pertinenza del proprietario dell'immobile.

È tassativamente fatto divieto di fumare o accendere fuochi liberi come ad esempio candele, all'interno dei locali della struttura.

È presente un Servizio interno di gestione tecnica e di manutenzione degli immobili e loro pertinenze, degli impianti tecnologici e delle attrezzature. Le richieste di intervento vengono effettuate dal personale di struttura.

Il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (D.lgs. 81/08 e s.m.i.). Vengono messi a disposizione i Dispositivi di Protezione Individuali da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela propria, degli ospiti e visitatori, nel rispetto di quanto previsto nel DVR. La CRA dispone di un proprio magazzino fornito dei materiali/DPI necessari in caso di evenienze impreviste.

Custodia di valori

L'ASP non fornisce il servizio di deposito e custodia valori e non assume responsabilità alcuna per la sottrazione, smarrimento o danneggiamento di oggetti preziosi/cellulari/tv e di valori in possesso degli ospiti. Come riportato nel contratto di ospitalità, sottoscritto al momento dell'ingresso, all'articolo 11 gli ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro. La Direzione declina ogni responsabilità in caso di furto e/o smarrimento di denaro e preziosi conservati nelle stanze degli ospiti.

Orari di accesso per i visitatori e modalità di visita

I visitatori in CRA hanno a disposizione aree interne ed esterne nelle quali possono sostare. Si avrà sempre cura di creare spazi adeguati e accessibili anche ai minori in visita per offrire l'opportunità sempre un contatto vivo con i propri cari.

Sono a disposizione dei visitatori alcune salette che consentono una certa privacy in un ambiente dove poter svolgere incontri che richiedono riservatezza.

I visitatori ed i familiari possono fare visita agli Ospiti tutti i giorni, di norma dalle ore 09:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30, potranno intrattenersi per alcuni momenti di svago e socializzazione. Le visite devono avvenire nel rispetto delle norme vigenti in termini di sicurezza, delle attività della struttura e della privacy degli ospiti.

Nelle situazioni di fine vita la struttura garantirà, se richiesto, la permanenza dei propri congiunti oltre gli orari di accesso.

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

E' inoltre opportuno che familiari e amici si astengano da qualunque tipo di intervento assistenziale sull'ospite, rivolgendosi, se necessario, agli operatori in servizio.

Durante le visite è possibile portare esclusivamente cibi confezionati a lunga conservazione e/o preparazioni artigianali accompagnate dallo scontrino di acquisto, previo accordo con i Responsabili della struttura al fine di tutelare la salute degli ospiti (intossicazioni alimentari e rischi legati alla disfagia) si da indicazione di confrontarsi con gli Operatori Sanitari e di Assistenza presenti in struttura e concordare gli alimenti più idonei alla persona.

L'uso del **telefono cellulare** è consentito solo in modalità silenziosa, sia da parte degli ospiti che dei visitatori, per evitare di infastidire i residenti che sono particolarmente sensibili ai rumori difficilmente riconoscibili.

È presente un telefono fisso che l'Azienda mette a disposizione per i residenti che direttamente desiderano mettersi in contatto con parenti e amici.

Uscite giornaliere

L'uscita comporta la responsabilità totale in capo all'Ospite e/o all'accompagnatore, di quanto può succedere all'esterno della struttura. In caso di uscite dell'ospite è comunque necessario, che avvenga dopo valutazione positiva del Medico informato in tal senso dagli infermieri. L'uscita dell'Ospite è registrata in un apposito modulo e firmata dal richiedente, previo confronto con i Responsabili presenti in CRA.

Modalità di partecipazione e ascolto e coinvolgimento dei familiari

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e gli Operatori del servizio, in quanto parte importante della storia e del vissuto dell'anziano. La condivisione delle informazioni circa lo stato di salute dell'utente è finalizzata a promuovere una sorta di alleanza terapeutica, all'interno della quale il familiare contribuisce insieme agli operatori alla promozione e al raggiungimento del miglior livello possibile di benessere per l'anziano. I familiari vengono invitati alla condivisione del Piano assistenziale individualizzato (PAI) del loro anziano, accogliendo i loro eventuali suggerimenti od osservazioni utili al benessere della persona. Questo momento avviene almeno con cadenza annuale e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. I membri dell'équipe ed in generale le figure professionali operanti nei nuclei sono comunque sempre a disposizione dei familiari per fornire informazioni e/o chiarimenti. Sono previsti incontri con i familiari almeno una volta all'anno ed in occasione di feste, iniziative collettive, queste sono occasioni di confronto e di scambio con gli operatori e i responsabili della CRA.

Rapporti con il territorio

CRA "A. Nibbio" riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni) per realizzare momenti di incontro e confronti tra gli utenti dei propri servizi Comunità. La CRA incentiva la presenza del volontariato, in forma organizzata o individuale al fine di contribuire allo sviluppo della cultura della solidarietà ed alla costruzione di una struttura a rete, che integra servizi pubblici con quelli privati, a favore della Comunità anziana che vive nei Nuclei, il tutto attraverso la realizzazione di progetti socio culturali che puntano alla socializzazione ed all'integrazione con il territorio circostante.

Organizzazione della giornata in CRA

Le attività svolte a favore del benessere fisico e psichico della persona vengono strutturate secondo principi di flessibilità ed elasticità rispettando le esigenze specifiche di ognuno, con attenzione alla complessità del servizio. Le attività vengono programmate e calendarizzate in ambito socio assistenziale/infermieristico/riabilitativo e di animazione tenendo presente le caratteristiche personali dei residenti.

La vita nelle strutture residenziali è cadenzata da attività che rispettano il ritmo biologico degli anziani, in termini esemplificativi possiamo così descriverla:

Mattina	Pomeriggio	Sera
<ul style="list-style-type: none">• Alzata• Interventi assistenziali di base• Interventi infermieristici• Colazione (ore 8/8,30 circa)• Attività socio-relazionali (animazione)• Attività di fisioterapia• Idratazione (ore 10/10,30 circa)• uscita in giardino• Pranzo (ore 12,00)	<ul style="list-style-type: none">• Riposo• Interventi assistenziali di base• Interventi infermieristici• Merenda (ore 15,30/16,30)• Attività di fisioterapia• Attività socio-relazionali (animazione)• Uscite in giardino	<ul style="list-style-type: none">• Cena (ore 17,45 /18,00)• Interventi infermieristici• Interventi assistenziali di base• Riposo notturno

Il Piano Assistenziale Individualizzato

Il Piano di Assistenza Individuale (PAI) viene redatto per ogni ospite ed è il documento di condivisione per tutte le persone e professionisti coinvolti nell'assistenza, nella cura e nella vita quotidiana all'interno della struttura. Vi è un primo PAI nel periodo iniziale che viene definito ai 30 di osservazione.

Il PAI racchiude le caratteristiche peculiari della persona, delle esigenze, del suo ambito familiare e relazionale, delle sue abitudini, gusti e preferenze. Il PAI stilato all'ingresso viene predisposto attraverso il coinvolgimento dell'ospite, ove possibile, dei familiari/Amministratore di Sostegno, se necessario si prevede la figura dell'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Il PAI è suddiviso in aree in cui vengono specificati gli obiettivi misurabili che l'équipe multiprofessionale individua e condivide, insieme agli interventi ed attività, che verranno messi in atto per raggiungerli. Il monitoraggio e la misurazione periodica degli stessi sono supportati dalle rilevazioni effettuate da tutti gli operatori attraverso gli appositi strumenti che renderanno oggettiva verifica del raggiungimento o meno degli obiettivi e l'efficacia degli interventi.

Il PAI viene verificato semestralmente e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità a causa di cambiamenti significativi intervenuti nella situazione dell'utente, viene condiviso con l'utente e/o con i suoi familiari/Amministratore di sostegno, ove presenti e disponibili. In quella sede vengono riesaminati gli obiettivi e definiti quelli nuovi se necessario.

Dimissioni

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

- **dimissione volontaria** su richiesta dell'ospite o di un suo familiare/tutore/amministratore di sostegno/legale, deve essere formalizzata per iscritto con preavviso, come previsto all'articolo 8 del

contratto di ospitalità: “l’Ospite e/o l’Amministratore di sostegno hanno la facoltà di recedere dandone tempestiva informazione verbale alla direzione del servizio oltre che comunicazione scritta, la quale dovrà essere consegnata direttamente o trasmessa mediante mail o Pec alla direzione del servizio. Il recesso avrà efficacia decorsi 3/5 giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione. Entro il medesimo termine l’Ospite deve lasciare la struttura. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso e quindi di uscita anticipata, ASP fatturerà comunque 5 giorni, anche se non usufruiti”. Nel caso in cui la persona rinunci al posto Accreditato deve inviare in carta libera le proprie dimissioni, il Coordinatore che si farà carico di comunicarle all’UVG. L’équipe multiprofessionale della CRA analizzerà in seguito, le ragioni delle dimissioni;

- **dimissione, disposta con preavviso, da parte della struttura** ed in accordo con la committenza istituzionale a seguito del verificarsi di condizioni fisiche o psichiche, incompatibili con la permanenza nel servizio. Nel caso in cui la persona sia ricoverata in ospedale da più di trenta giorni, il Coordinatore informa l’UVG per una rivalutazione del caso ed eventuale invio ad altra struttura idonea alle nuove condizioni della persona;

- **scadenza dei termini** previsti contrattualmente per gli anziani con inserimento temporaneo.

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

Resta fermo l’obbligo da parte dell’Ospite o dell’Amministratore di sostegno di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell’allontanamento dell’Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Per quanto riguarda il caso di decesso la retta viene calcolata fino al giorno stesso di decesso dell’ospite.

Decesso

In caso di decesso dell’anziano, gli Operatori in servizio avvisano immediatamente i famigliari e rimane a carico degli stessi, attivare immediatamente il servizio di Onoranze Funebri; in caso di eventuali ritardi nell’espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalla normativa vigente, così nel caso in cui non vi siano famigliari presenti.

Qualità dei servizi – indicatori

All’interno di CRA “A. Nibbio” vi è un sistema di monitoraggio e rilevazione degli indicatori di benessere dei Residenti e degli operatori. Oltre alla rilevazione degli indicatori sotto riportati, periodicamente si effettuano riunioni di verifica ed organizzative con tutto il personale e l’équipe multiprofessionale, di cui vengono redatti i verbali consultati da tutti gli operatori assenti.

Indicatori di benessere che vengono monitorati:

INDICATORI GENERALI E SPECIFICI	EVIDENZA	DESCRIZIONE /DATO
Partecipazione e condivisione nella elaborazione del PAI da parte della persona ospite e del familiare/AMS/Tutore	PAI	N° PAI con firma della persona o del familiare sulla totalità dei PAI attivi

Partecipazione e condivisione nella documentazione socio-sanitaria e del PAI, da parte dell'équipe multiprofessionale coinvolta nel processo assistenziale	PAI	N° PAI con firma o sigla dei componenti l'équipe per i diversi interventi, sulla totalità dei PAI attivi
Capacità di ascolto del servizio rispetto ad esigenze dell'ospite o del familiare correlati ad aspetti religiosi/culturali e sociali nel rispetto della dignità della persona	PAI	N° PAI che registrano bisogni ed obiettivi relativi agli aspetti religiosi/culturali e sociali
Aggiornamento semestrale del PAI da parte della persona ospite e del familiare/AMS/Tutore	PAI	N° PAI aggiornati con condivisione dell'ospite e della famiglia semestralmente, per cui è presente la firma
Gradimento delle persone residenti e dei loro congiunti attraverso la compilazione dei Questionari di gradimento	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	% soddisfazione del servizio offerto in una scala di valutazione ricompresa da 1 a 10 sulla totalità dei questionari restituiti.
Capacità della struttura di coinvolgere gli operatori nella definizione del fabbisogno formativo	UFFICIO FORMAZIONE	% di operatori coinvolti nella costruzione del Piano formativo annuale
Qualificazione del personale e di formazione permanente per garantire la tutela, del servizio, dei diritti delle persone e la riduzione del Rischio	UFFICIO FORMAZIONE	N° eventi formativi anche in collaborazione con Azienda UsI a cui hanno partecipato i lavoratori
Infettivo		
Mezzi di contenimento: deve essere evitato il ricorso a mezzi che costringono la libertà di movimento e di accesso a parti del corpo non vengono conteggiati i mezzi anche se definiti di contenzione, se usati a fini posturali, riabilitativi, di socialità, o per espletare attività quotidiane	CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di residenti con prescrizione di mezzi di salvaguardia non a fini posturali (escluse le spondine)
Comunicazione, trasparenza, e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne	VERBALI	N° verbali attestanti gli incontri
Attuazione del Progetto Regionale sul Dolore	PAI O CARTELLA SOCIO SANITARIA	N° cartelle socio sanitarie che riportano obiettivi e azioni sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato con scheda PAINAD
Valutazione multidimensionale del rischio cadute individuali con conseguenti programmi individualizzati	PAI O CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di residenti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute
Standard settimanale del bagno per ogni ospite	CARTELLA SOCIO SANITARIA	N° medio di bagni di pulizia effettuati su base mensile

Azioni correttive rispetto a reclami e segnalazioni ricevute anche in termini di prevenzione di eventi avversi e di miglioramento continuo/analisi questionari	EQUIPE DI COORDINAMENTO (Coordinatore – RAS – RAA eventuale consulente o Direttore)	N° azioni correttive e preventive su segnalazioni utenti, familiari e operatori
Tutela della libertà di scelta e la dei diritti degli ospiti e dei loro familiari	PAI	% PAI delle persone decedute riportanti obiettivi ed azioni relative all'accompagnamento alla morte
Accompagnamento della persona morente e dei familiari nel fine vita	CARTELLA SOCIO SANITARIA	% Persone decedute in struttura
Azioni rivolte al monitoraggio ed al miglioramento delle lesioni da pressione agli ospiti	CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di miglioramento delle lesioni da pressione 3°- 4° grado
Azioni rivolte al monitoraggio ed al miglioramento delle lesioni da agli ospiti	CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di ospiti che hanno sviluppato lesioni da pressione 2°grado in struttura
ASP garantisce una politica di qualificazione del personale e di formazione permanente per garantire la qualità del servizio rivolto agli ospiti con demenze	PIANO FORMATIVO	% di operatori che nell'anno hanno partecipato ad eventi formativi su tematiche inerenti le demenze
Qualità di vita possibile alle persone con demenza	SCHEMA TERAPIA	% di ospiti che assumono terapie con sedativi –ansiolitici- ipnoinduttori –antipsicotici atipici

Costo del servizio

La retta giornaliera, è composta da una parte a carico del Fondo Regionale per la Non autosufficienza ed una parte a carico degli utenti ed ammonta a € 54,15 giornalieri, gli eventuali aumenti, che saranno disposti dagli organi competenti, come da normativa regionale in materia di accreditamento dei servizi socioassistenziali, impegneranno la persona residente in CRA. ASP inoltre prevede il versamento della quota cauzionale, così come stabilito dalla Direzione. Detta cauzione, di € 839 pari al 50% di una mensilità intera, sarà restituita al momento delle dimissioni/decesso oppure, in caso di morosità, sarà trattenuta a parziale copertura delle rette non corrisposte. Tale ultima modalità non assolve l'utente dal saldo totale delle morosità eventualmente poste a proprio carico.

La retta verrà addebitata dal primo giorno di ingresso e sino al giorno di dimissione o decesso compreso. Nel caso di ricovero ospedaliero, o di altre assenze concordate con l'Asp, la retta dal giorno successivo l'assenza e fino al giorno precedente il rientro in struttura, ammonterà al 45% della retta totale.

Sono comprese nella retta tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere e relativi materiali. Per i residenti la retta comprende anche il Servizio di trasporto per visite ed esami, prescritti dal Medico curante, o dallo specialista.

In caso di ricovero Ospedaliero il personale della Casa Residenza ne darà tempestiva comunicazione ai familiari referenti o chi per essi. Tuttavia gli adempimenti assistenziali dal momento del ricovero presso il Presidio Ospedaliero e fino al rientro in struttura competono ai familiari o chi per essi.

Costi esclusi dalla retta:

- biancheria personale
- spese individuali

- protesi dentarie, acustiche (incluso pile) e occhiali da vista
- spese funerarie
- visite specialistiche: richieste privatamente ed a pagamento (compresi i relativi trasporti)
- servizi di parrucchiera che prevedano tinta per capelli e permanente

Deducibilità fiscale delle rette di ricovero

L'ufficio amministrativo di ASP, che elabora mensilmente le rette e al quale rivolgersi per chiarimenti su aspetti relativi ai pagamenti, si occupa inoltre della predisposizione annuale della documentazione per il riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza per le persone anziane, detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

Diritti e doveri dell'ospite

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

- Essere assistito e ricevere cure nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose, con atteggiamento corretto e imparziale.
- Ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso e alle prestazioni assistenziali e sanitarie erogate.
- Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive, dal personale preposto, sulle proprie condizioni di salute e sulle relative attività di cura.
- Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche e di cura.
- Diritto di esercitare in autonomia alcune scelte nel rispetto di ogni espressione di identità e libertà personale e nel rispetto della vita in collettività.
- Diritto a presentare una segnalazione o reclamo. Protezione dei dati personali: in ottemperanza al D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

ASP adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza dei cittadini utenti. In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

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

- Rispettare le norme igienico-sanitarie e di accesso, che possono essere applicate in caso di emergenze sanitarie come ad esempio epidemie/pandemie, malattie infettive contagiose, su indicazione del Responsabile Sanitario o dal SSN e Regionale
- Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.
- Rispettare gli orari delle attività socio-sanitarie e alberghiere stabiliti.
- Mantenere comportamenti improntati a norme di buona educazione sia nei confronti degli altri ospiti che del personale.
- Sono tenuti al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto inserito in Casa Residenza
- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e degli indumenti quando necessario
- Evitare comportamenti che possono arrecare disagio e disturbo ad altri cittadini residenti delle strutture.
- Rispettare il divieto assoluto di fumare o accendere fuochi liberi, all'interno della struttura.
- Versare la retta alle scadenze fissate e comunicate a cura dell'Ufficio Rette e rispettare quanto previsto dal contratto in caso di assenza.

Reclami

Il familiare può segnalare eventuali situazioni critiche preferibilmente in forma scritta nell'apposito modulo, messo a disposizione all'ingresso della struttura, o rivolgendosi all'ufficio del Coordinatore o RAA. Considerazioni da parte della struttura ed eventuali azioni migliorative compiute saranno restituite al reclamante entro 30 giorni.

Contatti

ASP DEL DELTA FERRARESE VIALE RESISTENZA, 3 - 44021 CODIGORO (FE) Centralino 0533-728611 info@aspdeltaferrarese.it <i>Posta Certificata aspdeltaferrarese@pec.it sito</i> <i>web www.aspdeltaferrarese.it</i>	CRA "A. NIBBIO" VIA MAZZINI, 147 - COMACCHIO (FE) Telefono 0533 310486 Mail info@aspdeltaferrarese.it
---	---