

Città di Piacenza
AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA

Carta dei Servizi



Questo volume è stato realizzato grazie al contributo di:



Questo documento è il risultato del gruppo di lavoro composto da:

Giorgio PRATI, direttore generale

Enzo BERETTA

Cristiana BOCCHI

Simona BOTTINELLI

Brunello BUONOCORE

Marialuisa CONTARDI (Cooperativa Unicoop)

Elena CONTINI

Angelo CORRADI

Simona GUAGNINI

Luciano GUARINONI

Angela TOSCANI

e dagli operatori dell'A.S.P. Città di Piacenza.

Ha collaborato alla stesura del testo Elisa MORI,

Università di Modena e Reggio Emilia.

SOMMARIO

PRESENTAZIONE	2
INTRODUZIONE ALLA CARTA: OBIETTIVI DEL DOCUMENTO E PRINCIPI ISPIRATORI ...	3
CHI SIAMO	5
1. PENSIONATO VITTORIO EMANUELE II°	5
2. OSPIZI CIVILI	6
3. PIO RITIRO SANTA CHIARA	7
DOVE SIAMO	7
COME CONTATTARCI	8
MISSION	9
GLI ORGANI ISTITUZIONALI	11
ORGANIGRAMMA	11
IL PERSONALE DELL'A.S.P.	13
LE ATTIVITÀ DELL'AREA ANZIANI	16
LA CASA RESIDENZA ANZIANI (CRA)	16
LE ATTIVITÀ DELL'AREA DISABILI	29
LE STRUTTURE DEDICATE AI DISABILI	29
ATTIVITÀ DELL'AREA MINORI	39
I SERVIZI DEDICATI AI MINORI	39
ATTIVITÀ DELL'AREA PSICHIATRIA	43
IL CONDOMINIO SOLIDALE ARNICA	43
ATTIVITÀ DELL'AREA CARCERE	45
PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI	46
DIRITTI E DOVERI	46
TUTELA DEGLI UTENTI	48
GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI INDICATORI	51
RIFERIMENTI NORMATIVI	54
ALLEGATI	55
Modulo per la segnalazione di apprezzamenti, suggerimenti, reclami	55

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi di A.S.P. Città di Piacenza è uno strumento che vuole rendere più facile e più completo il rapporto fra i servizi e le persone che li utilizzano.

Per questo descrive l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni, i valori a cui l'attività si ispira, come si accede ai servizi, come funzionano, e quali standard di qualità intendono assicurare, i diritti e i doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e aperto, non formale, non un adempimento burocratico, ma uno strumento di lavoro finalizzato, tramite la trasparenza e il confronto, a verificare, e quindi migliorare, il grado di coerenza fra gli obiettivi dichiarati e i risultati ottenuti.

In questa fase di forti criticità e di importanti novità normative, l'A.S.P. è impegnata a consolidare la propria struttura, rinforzare e migliorare la propria organizzazione, perseguire il costante miglioramento qualitativo dei servizi, al fine di vincere la difficile sfida posta dalla riduzione delle risorse, e porsi come preziosa e qualificata risorsa del territorio in grado di offrire risposte ai bisogni delle persone fragili.

Per la nostra azione resta centrale il "progetto di vita" degli ospiti, che costruiamo condividendolo con l'utente e la sua famiglia. A questo principio si orienta tutta la pianificazione operativa e strategica dell'Ente.

Nei confronti del territorio la Carta dei servizi si pone come elemento di informazione e trasparenza a salvaguardia e tutela dell'utenza, ma anche come proposta di collaborazione, affinché gli interlocutori interessati e le istituzioni possano relazionarsi in modo proficuo e partecipare attivamente, nell'ambito delle rispettive competenze, con concreto sostegno agli sforzi che l'Azienda compie.

*Il Direttore Generale
Giorgio Prati*

*Consiglio di Amministrazione
Leonardo Mazzoli (Presidente Cda)
Roberta Bonini (Consigliere Cda)*

INTRODUZIONE ALLA CARTA: OBIETTIVI DEL DOCUMENTO E PRINCIPI ISPIRATORI

La Carta dei Servizi dell'A.S.P. Città di Piacenza rappresenta in primo luogo un patto con gli utenti.

In secondo luogo, essa rappresenta il documento con il quale l'A.S.P. Città di Piacenza si presenta al territorio e dichiara quali sono le prestazioni offerte, nello svolgimento della propria attività, ai soggetti del territorio. Attraverso la Carta dei Servizi vengono infatti declinate le caratteristiche dei servizi residenziali e semiresidenziali e le modalità di accesso e fruizione.

Con questo strumento si intende:

- descrivere la struttura dei servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche;
- definire gli standard di qualità che ci si impegna a garantire;
- rafforzare il rapporto con gli utenti e con i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- potenziare la partecipazione attiva al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

Presupposto dello svolgimento delle attività dell'A.S.P. Città di Piacenza è la verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini di:

- adeguatezza rispetto ai bisogni;
- efficacia dei metodi e degli interventi;
- uso ottimale delle risorse impiegate;
- sinergie con i servizi e le risorse del territorio.

L'A.S.P. si impegna pertanto a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti senza alcuna distinzione o discriminazione di sesso, razza, religione, opinioni politiche e condizioni economiche. Tutti gli operatori e i professionisti dell'A.S.P. uniformano i loro comportamenti a questi principi.

Continuità del servizio

L'A.S.P. garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Progetti Individuali di Assistenza. L'A.S.P. si impegna ad apportare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi dovuti a imprevisti o a cause di forza maggiore.

Rispetto della dignità dell'ospite e tutela dell'informazione

L'A.S.P. assicura il rispetto della dignità dell'ospite in tutte le fasi del processo assistenziale, tutelare ed educativo (relativo all'area handicap e minori), favorendo l'umanizzazione dei

rapporti e garantendo la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre che il rispetto della deontologia professionale.

Appropriatezza, efficacia ed efficienza

L'A.S.P. si impegna a perseguire l'obiettivo dell'appropriatezza delle cure prestate attraverso il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo. La condizione di appropriatezza si realizza quando a ciascun ospite viene reso un servizio più personalizzato.

Partecipazione

L'A.S.P. garantisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle scelte relative ai progetti e alle attività e mira al miglioramento della qualità dei servizi attraverso momenti di incontro/confronto per verificarne l'efficacia e l'efficienza. Da tempo si attua il massimo sforzo per favorire la partecipazione e stimolare il volontariato.

Soddisfazione dell'utenza

Per l'A.S.P. la soddisfazione dell'utenza, intesa come rapporto fra la qualità attesa e quella percepita dagli utenti e dai familiari, rappresenta un elemento determinante per la valutazione dei servizi erogati.

Professionalità e tecnologie

Per l'A.S.P. l'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza, la formazione e l'aggiornamento continuo del personale costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione nei servizi di assistenza e cura.

CHI SIAMO

L'A.S.P. Città di Piacenza nasce nel 2009.

E' una Azienda di Servizi alla Persona costituita con provvedimento della Giunta Regionale n. 999 del 13 Luglio 2009, sulla base della legge regionale n. 2 del 2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

L'A.S.P. ha sede legale in Via Campagna 157, Piacenza.

Trae origine dalla aggregazione di tre preesistenti Istituzioni Pubbliche(IPAB):

- l'IPAB "Pensionato e Casa Protetta Vittorio Emanuele II"
- l'IPAB "Ospizi Civili di Piacenza,
- l'IPAB "Pio Ritiro Santa Chiara".

1. PENSIONATO VITTORIO EMANUELE II°

Alla fine dell' Ottocento, il Comune e la Provincia di Piacenza, insieme alla Cassa di Risparmio e a benefattori privati, decisero di fondare una casa di riposo che desse accoglienza ed assistenza agli anziani e alle persone bisognose. Nacque così l'Ospizio Vittorio Emanuele II, costituito in Ente Morale con R.D. 20 marzo 1879. Fin dalla fondazione la sede



dell'istituto è situata in Via Campagna 157/159, nel Palazzo Radini-Tedeschi. All'origine la costruzione riguardava un unico corpo di fabbrica rettangolare prospiciente via Campagna, successivamente ampliato e risistemato. Negli anni Trenta del secolo scorso venivano aggiunte tre nuove ali e negli anni Cinquanta si effettuarono lavori per il sopralzo di un piano. Altri interventi strutturali radicali sono stati la realizzazione dell'edificio denominato Pensionato Albergo donato dalla Cassa Risparmio di Piacenza nel 1960, in grado di accogliere circa cento anziani autosufficienti in stanze singole con servizi; la realizzazione della Casa Protetta nel lato ovest dell'edificio (fine anni Ottanta-primi anni Novanta) e la ristrutturazione radicale di tutta la parte storica del palazzo che si affaccia su via Campagna, del corpo centrale e dell'ala est (1996/1998).

Con atto n. 346 del 1989, poi rivisto nel 1993, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente deliberò un nuovo Statuto, approvato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 570 del 12 novembre 1990 e assegnò la denominazione "Pensionato e Casa Protetta Vittorio Emanuele II". Poi in tempi recenti il passaggio all'A.S.P. Città di Piacenza.

2. OSPIZI CIVILI

La fondazione degli Ospizi Civili si colloca attorno all'anno 1574 con l'istituzione da parte del Vescovo di Piacenza Paolo Burali di un conservatorio per giovani orfane, collocato presso Casa Bosioli nelle vicinanze di Santa Maria di Torricella. Successivamente il conservatorio assunse il nome di Conservatorio delle Orfane e delle Marocche. Nel 1806, durante la dominazione francese, si concretizzò l'aggregazione fra l'Ospedale di Piacenza e le



Opere Pie cittadine in un'unica amministrazione degli Ospizi Civili. Sempre nel 1806 venne istituito anche l'orfanatrofio maschile che fu ospitato nella struttura di Torricelle.

Nel 1821 l'Ospizio delle Orfane trovò la propria collocazione definitiva nell'ex monastero della Pace con l'annessa Chiesa di Santa Maria della Pace in Via Scalabrini. Con l'unità d'Italia venne elaborato il primo Statuto Organico degli Ospizi Civili di Piacenza. Dal 1926 al 1976 l'Orfanatrofio Femminile venne affidato alle Suore Figlie di Sant'Anna. Nel 1971 l'amministrazione degli Ospizi Civili fu separata da quella dell'Ospedale Civile e gli orfanatrofi femminile e maschile vennero affiancati grazie alla costruzione di un nuovo grande edificio contiguo all'antica sede e prospiciente via Gaspare Landi. Da allora il nome Ospizi Civili venne affiancato anche a Collegio Santo Stefano. Negli anni Settanta il Collegio funzionò anche come pensionato per studenti residenti fuori Piacenza. In seguito iniziò l'inserimento progressivo di disabili mentali e psichici fino ad allora ospitati in strutture fuori Regione o dimessi dall'Ospedale Psichiatrico che affiancarono gli studenti del pensionato e di minori cosiddetti a rischio. Nel 1990 il numero dei disabili ospitati nel Collegio raggiunse le 30 unità: fu indispensabile provvedere all'adeguamento dello statuto con le nuove utenze e le normative regionali di riferimento. Il nuovo statuto degli Ospizi Civili di Piacenza venne approvato dal Presidente della Giunta della Regione Emilia-Romagna con Decreto n. 807 del 14/11/1992. Infine nel 2009 l'Ipab Ospizi Civili è entrata a far parte dell'A.S.P. Città di Piacenza

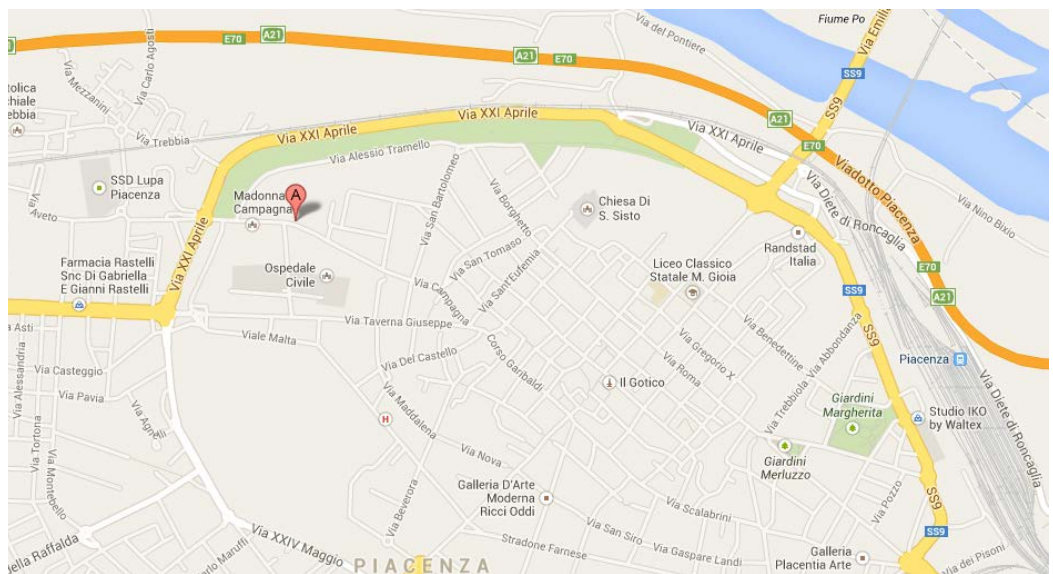
3. PIO RITIRO SANTA CHIARA

L'istituto dedicato a Santa Chiara, legittimato da una determinazione del 1847 di Maria Luigia d'Austria, Duchessa di Parma e Piacenza, e giuridicamente riconosciuto dal Regno d'Italia nel 1888, si trova presso uno storico Convento situato sullo Stradone Farnese. Inizialmente gestito alle monache dell'Ordine di Santa Chiara, che lo condivisero a far tempo dal 1946 con la Pia Società San Francesco Saverio Missioni Estere, ha ospitato e ospita



donne anziane e sole, che attualmente trovano accoglienza in minialloggi ricavati al primo piano della struttura. Dal 2 aprile 2004 la Fondazione di Piacenza e Vigevano è divenuta proprietaria dell'immobile, assumendosi l'obbligo di sostenere tutte le spese di funzionamento della struttura. Dal 2009 il Pio Ritiro Santa Chiara fa parte dell'A.S.P. Città di Piacenza.

DOVE SIAMO



La sede legale dell'A.S.P. Città di Piacenza nonché sede degli uffici amministrativi si trova a Piacenza in via Campagna, 157.

Tutte le strutture sono ubicate in Piacenza e sono facilmente raggiungibili anche con i mezzi pubblici:

AREA ANZIANI
CASA RESIDENZA ANZIANI
via Campagna, 157

AREA DISABILI
CENTRI SOCIO RIABILITATIVI RESIDENZIALI E RESIDENZE
via Scalabrini, 21
CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE DI VIA BUOZZI
via Buozzi, 17

AREA MINORI
COMUNITA' ALBATROS 1 PRIMA ACCOGLIENZA
via Scalabrini, 21
COMUNITA' ALBATROS 2 SOCIO-EDUCATIVA
via Campagna, 157

COME CONTATTARCI

Posta elettronica:
asp-piacenza@asp-piacenza.it

Orari di apertura al pubblico dell'ufficio protocollo:
dal lunedì al venerdì: ore 9.00 – 12.30

Orari di apertura al pubblico ufficio rette:
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00
il giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00

Accoglienza telefonica (centralino):
Tel 0523/493611
Fax 0523/499582

MISSION



*Se vuoi costruire una nave, non radunare uomini
solo per raccogliere il legno e distribuire i compiti,
ma insegna loro la nostalgia del mare ampio e infinito.
Antoine de Saint-Exupéry*

L'A.S.P. Città di Piacenza ospita persone che necessitano di aiuto e assistenza, rispettando la loro dignità e individualità, fornendo con competenza cura, sostegno e attenzione, considerando il loro vissuto e le loro peculiarità e sensibilità.

La *mission* può perciò essere identificata nella *realizzazione di un servizio che si qualifichi per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto dell'ospite in condizione di fragilità.*

Il servizio è finalizzato alla valorizzazione della persona all'interno del suo contesto relazionale, promuovendo le capacità di autodeterminazione e rendendola protagonista attiva della propria giornata.

Attraverso la promozione di un'alleanza terapeutica tra la persona, la sua famiglia (o chi ne ricopre il ruolo) e i caregivers formali, il servizio si propone di non interrompere i positivi legami relazionali e territoriali e di favorire il benessere della persona singola e del gruppo. L'individuazione e definizione della mission è il prerequisito fondamentale per la costruzione di un sistema qualità, dato che da questa derivano i principi guida che orientano l'assetto organizzativo e operativo:

- Personalizzazione dell'intervento

La qualità della vita delle persone ospiti all'interno di un servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di rispondere adeguatamente alla specifica situazione di bisogno di ogni singolo utente, il servizio si adegua all'utente e non viceversa.

- Integrazione multidisciplinare

La visione dell'ospite come persona alla quale offrire non esclusivamente una risposta a singoli bisogni presuppone un approccio globale: ciò può essere realizzato solo in un contesto la cui metodologia di lavoro preveda strumenti sistematici di integrazione. Le diverse figure professionali devono operare modulando il proprio (specifico) intervento, in integrazione con gli altri ruoli, condividendo gli obiettivi e individuando strategie e modalità nella relazione con l'utente e con i suoi familiari.

- Integrazione tra interno ed esterno

Le strutture dell'A.S.P. si pongono come articolazioni funzionali all'interno della rete dei servizi territoriali; gli operatori sono quindi collaboranti con il territorio, facilitano e favoriscono l'apporto dei molteplici e differenti soggetti: istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.

- Formazione e ricerca

L'A.S.P. Città di Piacenza promuove la realizzazione di iniziative formative e di ricerca nell'ambito dei servizi a favore dei soggetti deboli, aprendo il confronto con analoghe esperienze a livello regionale e nazionale ed avviando progetti di studio e sperimentazione di nuove modalità assistenziali, educative e gestionali.

E' intenzione dell'A.S.P. Città di Piacenza mettere a disposizione degli ospiti che non possano o non desiderino più abitare nella loro casa un luogo dove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte.

L'impegno di questo ente si ispira a questa filosofia e si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone, fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno delle comunità.

Le idee guida a cui ci si ispira sono:

- il lavoro in rete, tenendo presente che il progetto sviluppato con la persona ospitata è solo una parte del complessivo progetto di vita in cui agiscono anche altri operatori formali ed informali;

- la centralità dell'utenza, perché l'attenzione deve essere sul soggetto e solo secondariamente sulla realtà circostante, avendo però chiaro che questa ha molto a che fare con il suo benessere;

- la chiarezza degli obiettivi, avendo come fine il raggiungimento o il mantenimento dei massimi livelli possibili di autonomia funzionale, mentale e sociale della persona;

- la cultura, perché la salute della persona anziana, disabile, disagiata va considerata in modo globale, tenendo conto degli aspetti fisici, mentali, sociali e ambientali che contri-

buiscono a garantire il suo benessere;

- l'organizzazione, dato che la centralità del soggetto obbliga i servizi che partecipano alla risposta educativa-assistenziale-riabilitativa a coordinarsi e ad integrarsi tra loro in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona. Le principali risorse di cui l'A.S.P. Città di Piacenza dispone per raggiungere i propri obiettivi sono il personale, le famiglie, gli ospiti stessi, i volontari;

- l'umanizzazione, perchè un servizio di qualità è il risultato di un insieme di attività caratterizzate da competenze tecnico-professionali e da un elevato livello di umanità nelle relazioni interpersonali.

GLI ORGANI ISTITUZIONALI



Gli organi istituzionali dell'A.S.P. Città di Piacenza sono:

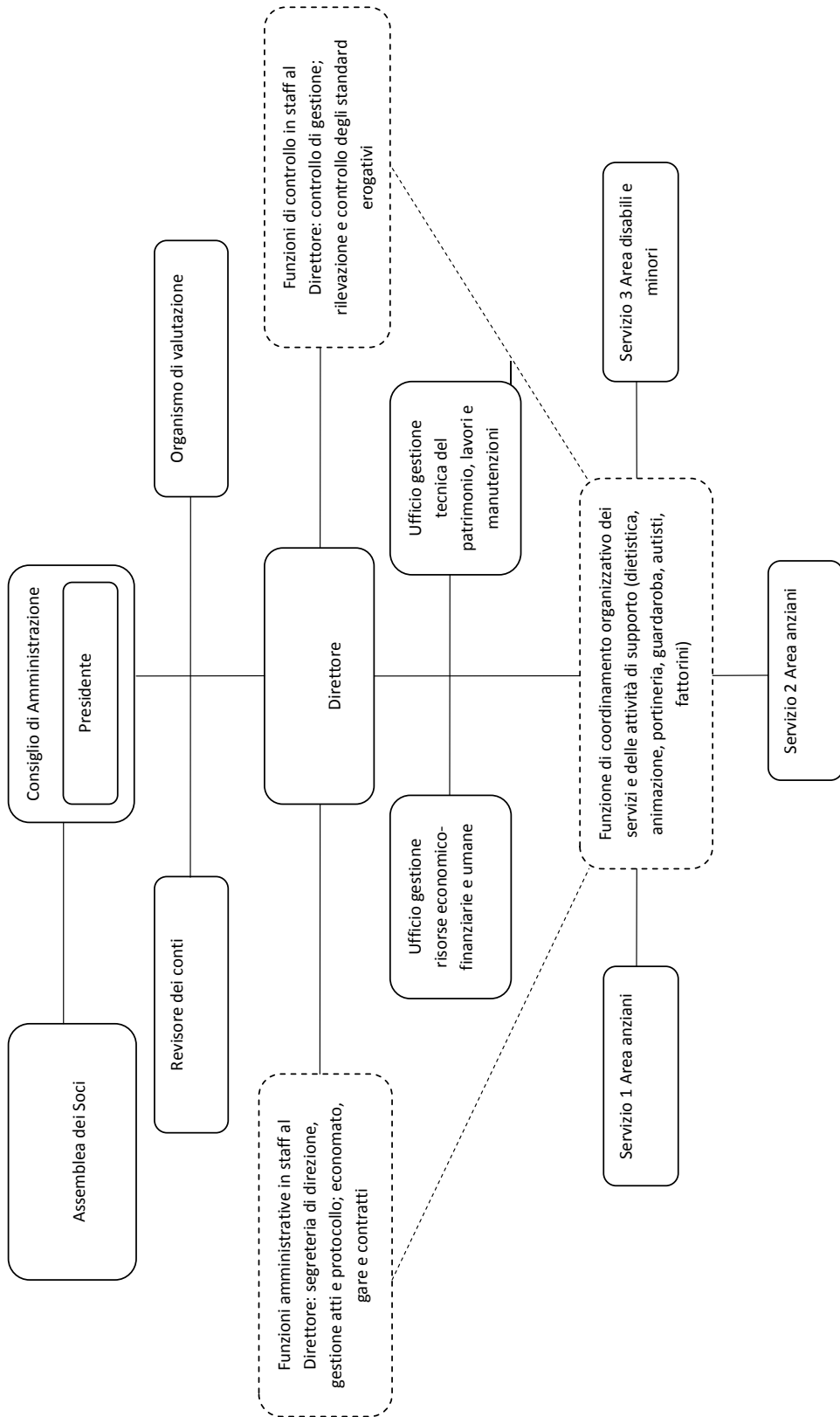
- l'**Assemblea dei soci**, composta dal Sindaco di Piacenza e dal Presidente della Provincia di Piacenza, con funzioni di indirizzo e vigilanza;

- il **Consiglio di Amministrazione**, composto da tre membri nominati dall'Assemblea, con funzione di attuazione degli indirizzi dell'Assemblea individuando gli obiettivi e le strategie di gestione;

- il **Presidente**, presiede il Consiglio di Amministrazione e ha la rappresentanza legale dell'Ente.

ORGANIGRAMMA

Lo schema presentato fa riferimento alle principali funzioni presenti nell'A.S.P. Città di Piacenza. Ogni area prevede a sua volta la definizione di ruoli, funzioni e compiti di tutte le professionalità previste.



IL PERSONALE DELL'A.S.P.

Le principali figure professionali che operano presso l'A.S.P. Città di Piacenza:

DIREZIONE GENERALE

Direttore Generale: ha la responsabilità gestionale complessiva dell'Azienda. Nell'esercizio della sua funzione è dotato della più ampia autonomia nell'organizzazione dei servizi e degli uffici, nella gestione delle risorse umane e delle risorse economiche e finanziarie assegnate, nell'acquisizione dei servizi e dei beni strumentali necessari nell'ambito degli indirizzi e dei programmi decisi dagli organi di governo dell'azienda. Tiene i rapporti con tutti i soggetti coinvolti nelle strategie aziendali rappresentando l'A.S.P. in tutte le sedi tecniche e gestionali.

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVA

Responsabile Area Socio-assistenziale ed Educativa: coordina e supervisiona l'attività complessiva dei servizi assistenziali, sanitari e logistici erogati dall'A.S.P.; supporta la Direzione nella pianificazione e gestione dei programmi di miglioramento aziendali, nella definizione dei budget annuali e dei piani pluriennali.

Coordinatore Responsabile di Servizio o d'Area: è il responsabile della gestione e della valutazione complessiva del servizio affidato. Risponde del risultato finale all'utenza e si pone come figura responsabile degli indirizzi e del coordinamento generale delle attività. Presidia l'integrazione tra i processi socio-assistenziali, sanitari ed educativi, finalizzati al benessere dell'ospite.

Medico: è il responsabile dell'assistenza sanitaria agli ospiti; svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica.

Responsabile di Nucleo (RAA): promuove la qualità di vita dell'ospite all'interno del nucleo di competenza nell'area anziani, coordinando le attività degli operatori assistenziali, assicurando la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio con particolare riferimento alle attività assistenziali e alberghiere.

Responsabile delle Attività Educative e Riabilitative (RAER): coordina ogni centro dedicato alle persone disabili, garantendo un'efficace organizzazione del servizio e fornendo indirizzi metodologici e operativi sia in ambito tecnico-programmatorio che in ambito relazionale.

Responsabile Attività Infermieristiche (RAI): indirizza, pianifica e coordina il lavoro degli infermieri professionali, assicurando la corretta gestione delle procedure e dei processi di lavoro.

Infermiere Professionale (IP): garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche e la segnalazione al medico di variazioni nello stato di salute degli ospiti. Identifica i bisogni di assistenza sanitaria individuandone i relativi obiettivi.

Dietista: si occupa delle problematiche nutrizionali degli ospiti ed è garante della qualità complessiva del vitto e delle norme igienico-sanitarie in materia.

Terapista della Riabilitazione (TdR): definisce e attua, in accordo con il medico di struttura e il fisiatra, il programma delle attività di riabilitazione psico-motoria individuali e di gruppo.

Responsabile dei Servizi Generali: gestisce i servizi di supporto: guardaroba, magazzino, portineria, sorveglianza.

Educatore Professionale: nelle aree disabili e minori è il responsabile del progetto e della pianificazione delle attività educativo-riabilitative a favore dell'ospite.

Animatore: promuove, organizza e svolge attività occupazionali e di animazione geriatrica finalizzate al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive, alla socializzazione e all'autonomia dell'ospite anziano.

Operatore Socio-Sanitario (OSS): svolge attività di cura e di assistenza di base individualizzata, secondo precisi protocolli di intervento al fine di soddisfare i bisogni primari e favorire il benessere dell'ospite.

AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA

Dirigente Amministrativo: gestisce e coordina l'attività relativa ai procedimenti di acquisizione di beni e servizi e in materia di gare e contratti relativi ai lavori e alle opere pubbliche; provvede alla redazione di atti amministrativi complessi (deliberazioni o determinazioni). Coordina l'attività di gestione degli atti e la verbalizzazione delle sedute del Consiglio di Amministrazione. Coordina l'ufficio di gestione tecnica del patrimonio, lavori e manutenzioni. Svolge attività di studio e ricerca su argomenti di carattere giuridico e amministrativo.

Responsabile Area Bilancio e Personale: si occupa della predisposizione del bilancio di previsione e del rendiconto della gestione, vigila sulla tenuta delle scritture contabili, sul rispetto degli adempimenti fiscali e coordina il monitoraggio sull'andamento economico dell'azienda, supporta la Direzione nel controllo e monitoraggio della gestione. E' responsabile del trattamento giuridico ed economico delle risorse umane.

Responsabile Ufficio Tecnico: cura la programmazione dei lavori sui beni immobili e gestisce la redazione dell'elenco annuale e del piano triennale degli interventi da realizzare in appalto o in economia; è responsabile della progettazione, dell'affidamento, dell'esecuzione,

della liquidazione e della gestione e manutenzione del patrimonio immobiliare e mobiliare in proprietà, in affitto e in uso all'A.S.P. a qualsiasi titolo; redige tutta la documentazione tecnica necessaria alle gare per l'affidamento di lavori; cura l'attività di R.S.P.P. (Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione).

Addetto amministrativo: opera all'interno della struttura amministrativa, ovvero all'interno di un insieme di servizi che si occupa in forma coordinata e integrata delle aree di interesse necessarie al buon funzionamento dell'Azienda che si articola come segue:

Bilancio: è il servizio amministrativo che si occupa della contabilità generale e degli aspetti fiscali dell'attività aziendale. Attraverso l'Istituto tesoriere provvede alle riscossioni ed ai pagamenti dell'Azienda, cura i rapporti con l'Organo di revisione. Predispose i bilanci di previsione e i consuntivi. E' suddiviso in due settori: Settore Economico Contabile e Settore fatturazione rette e segreteria Ospiti.

Provveditorato: si occupa della gestione degli acquisti. Predispose un programma annuale di acquisizione di beni e servizi, in relazione alle esigenze produttive e al fine di ottimizzare i costi. Tra i suoi compiti ci sono il monitoraggio del mercato, la tenuta degli albi fornitori, l'avviamento delle gare e la revisione delle procedure di approvvigionamento e la loro informatizzazione.

Risorse umane: è la struttura dell'Azienda che sovrintende al reclutamento del personale, alla gestione, sia sotto l'aspetto giuridico sia sotto l'aspetto economico per tutta la durata dell'iter lavorativo del dipendente fino al momento della cessazione dal servizio. Cura i rapporti con l'Organismo di valutazione.

Servizio tecnico: è una struttura dell'azienda che gestisce il patrimonio immobiliare, programma e coordina l'attività delle manutenzioni svolgendo verifiche e controlli nella attività manutentiva gestita da ditte esterne. Segue le procedure contrattuali dirette all'acquisizione di beni patrimoniali ed all'affidamento dell'esecuzione di lavori e dei servizi manutentivi.

Affari generali: segue l'iter procedurale delle deliberazioni e delle determinazioni dirigenziali. Si occupa del protocollo della corrispondenza e coordina il lavoro della segreteria della Direzione aziendale. Cura l'informazione verso l'esterno relativa all'Azienda.

LE ATTIVITÀ DELL'AREA ANZIANI



L'obiettivo è duplice: da un lato assicurare alla persona anziana le cure e l'assistenza più rispondenti alle sue condizioni di salute, dall'altro ricercare le condizioni che possano soddisfare l'aspettativa di continuare a essere considerata la persona che è sempre stata.

Antonio Censi, gerontologo sociale.

LA CASA RESIDENZA ANZIANI (CRA)

Destinatari del servizio

La struttura accoglie persone ultrasessantacinquenni in condizione di non autosufficienza non più assistibili a domicilio per problematiche varie. Si tratta di una struttura residenziale socio-assistenziale a rilievo sanitario che ospita persone affette da patologie cronico degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Descrizione del servizio

La struttura dispone di ampi spazi comuni per tutti i Nuclei per lo svolgimento delle varie attività: giardino interno attrezzato, sala per proiezioni con maxischermo, laboratorio lavori manuali, palestra attrezzata per attività riabilitativa e motoria. E' inoltre disponibile uno spazio adibito a camera ardente.

I posti disponibili sono 216 suddivisi in sei Nuclei. Il Nucleo è una forma di organizzazione adottata per favorire un rapporto il più possibile continuo e personalizzato nei confronti dell'anziano, soprattutto in alcune attività assistenziali svolte in precisi momenti della giornata (igiene del mattino, bagni, pasti, messe a letto). In ogni nucleo lavora un gruppo stabile di personale (équipe) composto da:

- Coordinatore di Servizio
- Medico
- Responsabile di Nucleo (R.A.A.)
- Animatore
- Fisioterapista (F.d.R.)
- Infermieri Professionali (I.P.)
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Dietista

Ogni Nucleo, oltre a disporre di proprio personale assistenziale, ha specifici spazi dedicati: la sala da pranzo, il soggiorno, il bagno attrezzato per disabilità, la sala animazione ed è dotato di proprie attrezzature.

L'assegnazione di un anziano a un nucleo è effettuata dall'equipe della struttura sulla base della valutazione delle condizioni dell'anziano stesso. Nell'evolversi delle condizioni psicofisiche è possibile che si effettuino cambiamenti di nucleo o di posto letto, finalizzati ad una migliore risposta assistenziale e sanitaria ai bisogni dell'ospite. Anche in questo caso è l'equipe multidisciplinare a valutare la destinazione più adeguata.

E' possibile e molto gradita la personalizzazione della camera con piccoli elementi di arredo ed ornamento (quadri, fotografie, piccoli oggetti, ecc.) con l'unico vincolo del rispetto degli altri compagni di stanza e delle esigenze assistenziali concrete.

Metodologie di lavoro

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione per ogni anziano di un Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il P.A.I. è dunque lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio, declinata nello specifico degli interventi rivolti a ciascun anziano, e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e la realizzazione di tutte le azioni di cura. La stesura e la realizzazione del P.A.I. vedono impegnate tutte le figure professionali dell'equipe ed implicano la capacità delle stesse di conoscere, comprendere e accettare l'anziano nella sua interezza ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere. Le figure professionali coinvolte nel processo di elaborazione del progetto di assistenza individualizzato si riuniscono sistematicamente per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita".

Annualmente viene redatto:

- un Piano di struttura riportante i macro-obiettivi del servizio per l'anno in corso, le linee strategiche e le relative azioni. Vengono altresì espressi i bisogni rilevati: ad esempio formazione del personale, necessità di interventi strutturali, acquisti di attrezzature e ausili;
- un Piano di nucleo, con indicati gli obiettivi che ogni gruppo di lavoro si prefigge per

l'anno in corso in termini di progettazione, programmazione delle attività rivolte agli ospiti, eventuali necessità specifiche individuate dal responsabile di nucleo.

In ogni nucleo vengono fornite prestazioni di tipo:

- Assistenziale: assistenza tutelare e di base,
- Sanitario: assistenza medica e infermieristica,
- Socio-riabilitativo: stimolazione funzionale e cognitiva, animazione,
- Alberghiero: ristorazione, igiene ambientale, lavanderia, guardaroba.

I servizi di seguito descritti vengono erogati da un insieme di figure professionali il cui numero ed il relativo monte ore complessivo è fissato nell'ambito del contratto di servizio con il Comune di Piacenza e l'Azienda USL di Piacenza nel rispetto delle direttive della Regione Emilia Romagna in materia.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Assistenza di base

E' volta a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente, favorendone il benessere e l'autonomia. L'assistenza di base è effettuata da operatori socio sanitari, che garantiscono un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane (ad esempio igiene personale, assunzione dei pasti, ecc); gli operatori socio-sanitari partecipano inoltre alla corretta registrazione e compilazione degli strumenti informativi di propria competenza.

Il gruppo di operatori, all'interno di ogni nucleo, collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue e al recupero funzionale, realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, attivando relazioni di aiuto con l'utente e la famiglia.

Ogni nucleo è coordinato da un Responsabile di Nucleo (R.A.A.), cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico degli operatori. Il R.A.A. pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma di lavoro e favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri. E' il riferimento per tutte le notizie relative all'accudimento degli ospiti e la figura a cui rivolgersi preferibilmente per le informazioni di carattere assistenziale.

SERVIZIO SANITARIO

Assistenza medica e medico - specialistica

Il medico di struttura svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli ospiti. Le visite mediche e gli accertamenti si effettuano con cadenze variabili sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie. Il medico riveste inoltre funzioni di indirizzo complessivo e di verifica delle attività. Secondo disposizione dell'Azienda USL all'anziano viene sospesa la scelta del medico di medicina generale (medico di famiglia) durante la permanenza in CRA, pertanto sostituito dal Medico di struttura. Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte sono garantite dai presidi pubblici e privati convenzionati esterni, secondo le modalità erogate dall'Azienda USL e prenotate tramite il servizio CUP. I familiari vengono avvisati per conoscenza e possono attivarsi per un accompagnamento autonomo e/o di supporto. È comunque garantito il trasporto a carico della struttura secondo le modalità più opportune. È inoltre prevista una consulenza fisiatrice, erogata da specialisti messi a disposizione dall'Azienda USL, che effettuano accessi programmati. Per eventuali visite prenotate direttamente dai parenti, il trasporto e l'accompagnamento sono a carico dell'utente stesso.

Assistenza infermieristica

E' garantita dal gruppo di infermieri professionali che operano all'interno di ogni nucleo assicurando la presenza sulle 24 ore; in particolare l'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche e la segnalazione al medico di variazioni nello stato di salute degli ospiti; è tenuto al rispetto delle procedure e degli specifici protocolli. Inoltre programma le visite, coadiuva il medico e assicura una corretta compilazione e tenuta della documentazione sanitaria di competenza. L'assistenza infermieristica è coordinata dal Responsabile delle Attività Infermieristiche (R.A.I).

Il R.A.I., in accordo con il Coordinatore Responsabile, indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo infermieristico, è inoltre responsabile della gestione del magazzino sanitario, della fornitura farmaci e dell'applicazione delle procedure previste.

Servizio di nutrizione e dietistica

Il servizio di nutrizione e dietetica elabora il menù per gli ospiti, verificando la qualità e l'igiene delle materie prime nonché le buone caratteristiche del cibo cucinato. Il menù, che segue la stagionalità, viene redatto in base alle particolari esigenze degli ospiti (digeribilità, facilità di masticazione, gusto, ecc.) offrendo una varietà di cibi tali da permettere all'ospite una dieta varia soddisfacendo i bisogni nutrizionali. Il servizio interviene, su chiamata del medico di struttura, in caso di problematiche nutrizionali, al fine di operare tempestivamente per prevenire eventuali malnutrizioni. Partecipa, al bisogno, alla predisposizione del P.A.I. dell'ospite.

SERVIZIO SOCIO – RIABILITATIVO

Assistenza riabilitativa

Viene erogata dal terapeuta della riabilitazione, che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione; il T.d.R. elabora, in accordo con il medico di struttura, la definizione del programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra l'uso e ne verifica l'efficacia. L'assistenza riabilitativa comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo.

I trattamenti riabilitativi sono prescritti dal medico di struttura in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può trarne.

Animazione

L'animazione è l'attività finalizzata alla promozione dei processi di partecipazione e di inserimento degli ospiti nel contesto sociale. L'animatore pianifica ed attua, in modo espressivo, creativo e comunicativo, attività di tipo culturale, di intrattenimento, di coinvolgimento, di orientamento, a livello individuale e di gruppo; inoltre opera per conseguire un generale miglioramento della qualità di vita dell'anziano attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o un recupero dell'identità personale, e a stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto di sé e nei confronti degli altri.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Servizio di ristorazione

La struttura è dotata di una cucina interna gestita da un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. L'attività di controllo delle normative igieniche previste in materia e della qualità del cibo è effettuata dal servizio di nutrizione e dietetica. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni e articolato su quattro settimane. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali, nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio. I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

colazione: 07.00 – 10.00

pranzo: 12.00 – 13.00

cena: 19.00 – 20.00

Ad orari anticipati rispetto a quelli sopra riportati, possono essere serviti i pasti agli ospiti

temporaneamente allettati e agli anziani individuati in base ai loro bisogni personali.

E' possibile portare agli ospiti in struttura alimenti provenienti dall'esterno solo se prodotti industrialmente o artigianalmente, ma con possibilità di certificarne la provenienza. Non sono ammessi alimenti di produzione casalinga. Se si portano dolci o doni alimentari è opportuno comunicarlo al personale in servizio. E' necessario informare sempre il personale prima di offrire cibo agli altri ospiti a causa di eventuali patologie incompatibili con gli alimenti in questione.

Servizio di Pulizia/Sanificazione

Il servizio di pulizia/sanificazione è gestito da un'azienda esterna specializzata nel settore. Le prestazioni vengono erogate quotidianamente, festivi compresi; il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è parametrato su specifici standard di servizio.

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

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio è assicurato da una ditta esterna e prevede il lavaggio e la stiratura dei capi del guardaroba personale degli ospiti nonché la fornitura e il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, biancheria da tavola, ecc.). Al fine di poter identificare la biancheria dell'ospite il servizio interno di guardaroba dell'ente provvede a contrassegnare in modo indelebile (con etichette o microchip) i capi personali.

L'ospite al momento dell'ingresso, deve disporre di un adeguato corredo personale del quale viene redatto elenco scritto. Ogniqualvolta i familiari ritirino o consegnino abiti nuovi devono darne comunicazione al Responsabile di Nucleo per una migliore ed efficiente gestione del servizio.

Servizio di centralino-reception

E' presente un servizio di centralino-reception tutti i giorni dalle 08,00 alle 20,00. Il servizio gestisce e smista il traffico telefonico in entrata ed in uscita e fornisce informazioni di carattere generale relative alla struttura e agli altri servizi dell'A.S.P. Al di fuori degli orari di apertura il traffico telefonico è indirizzato automaticamente all'interno dei nuclei. E' possibile comunicare direttamente con i Nuclei componendo i numeri interni forniti al momento dell'ingresso in struttura.

Dalle ore 22.00 alle ore 06.00 è presente un servizio di sorveglianza notturna dell'intera struttura.

Servizio di manutenzione

E' previsto un servizio di manutenzione costituito da una squadra di operai specializzati che assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature e arredi della struttura provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle esigenze e alle problematiche che si presentano.

Servizio di trasporto

I trasporti sanitari degli anziani non autosufficienti inseriti presso il servizio sono assicurati dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati. La struttura garantisce, senza oneri aggiuntivi per gli utenti, tutti gli altri trasporti sanitari (ad es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc.) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione.

Altri tipi di trasporto (visite per l'invalidità civile, visite medico-specialistiche richieste dai familiari, commissioni, esigenze personali, ecc.) sono a carico dell'utente.

Servizio di podologia

Il servizio di podologia viene erogato da professionisti in possesso di diploma di laurea in podologia. E' garantita una presenza in struttura di norma mensile o comunque sulla base del bisogno. Il servizio è concordato con il Responsabile di Nucleo ed è compreso nella retta.

Fornitura/acquisto farmaci

La struttura provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal medico di struttura. I costi relativi a tutti i farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario (ad es. farmaci di fascia C non previsti dal prontuario ospedaliero) ed i ticket dovuti per prestazioni sanitarie sono addebitati agli utenti sulla retta allegando gli scontrini fiscali comprovanti gli acquisti o le ricevute di pagamento dei ticket.

Servizio di cure estetiche

Il servizio di barbiere-parrucchiere viene erogato da professionisti del settore presenti in struttura dal martedì al sabato. L'accesso a questo servizio viene concordato con il responsabile di nucleo e il relativo costo dipende dalla prestazione richiesta.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è garantita dal cappellano dell'Ente. Viene assicurata la messa quotidiana: nei giorni feriali alle ore 09.00, nei giorni festivi alle ore 10.30 presso la Cappella del Vittorio Emanuele e vengono garantite funzioni secondo l'anno liturgico. La presenza del cappellano è pianificata settimanalmente all'interno dei nuclei per permettere di ricevere l'eu-

carestia a chi lo desidera. Il cappellano si rende disponibile a celebrare il rito funebre all'interno della cappella.

Gli ospiti che professano religioni diverse dalla cattolica possono segnalare i riferimenti utili per i contatti con ministri di altri culti.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Smarrimento oggetti/deposito in custodia

Agli ospiti è sconsigliato conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché la struttura non si assume la responsabilità della loro tutela. E' assolutamente necessario che eventuali furti o smarrimenti vengano tempestivamente comunicati al RAA del nucleo o al Coordinatore.

Animali in struttura

Nella Casa Residenza per anziani sono presenti alcuni animali (cani, gatti, uccellini, pesci) che nell'esperienza maturata si sono frequentemente rivelati preziosi alleati nel miglioramento del benessere degli anziani. E' consentito pertanto anche ai visitatori portare con sé animali di piccola taglia, a condizione che essi non rappresentino una causa di disagio o pericolo per gli anziani ed il personale, nonché fonte di spiacevoli imprevisti o altri oneri per l'organizzazione del servizio.

Servizio Bar



All'interno della struttura è presente un piccolo bar ad uso degli utenti, dei familiari, dei visitatori, degli operatori. Il servizio è affidato ad una gestione privata. Tra le varie attività di animazione è previsto l'accompagnamento degli ospiti al bar da personale della struttura e con consumazioni a carico della struttura.

Volontariato

Sono presenti in struttura volontari, singoli ed organizzati in gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della struttura stessa, non sostitutiva delle attività del personale assistenziale e sanitario (ad es. accompagnamenti alle visite, animazione, gite, feste, attività religiose, incontri, passeggiate, ecc). Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con il Coordinatore Responsabile del Servizio e Coordinate dagli Animatori.

RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'équipe della struttura perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano: l'ospite entra in struttura "insieme ai suoi familiari" e questi rivestono un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare la qualità della relazione e della cura.

Per questo l'équipe della Casa Residenza Anziani ritiene che non sia sufficiente assolvere al dovere dell'informazione e della condivisione rispetto alle decisioni assistenziali ma intende promuovere un percorso che approdi ad una vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'ospite.

I familiari possono altresì intervenire in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio aiuto nell'assunzione del pasto, accompagnamento a visite, gite, ecc. Questo aspetto è di grande valore in una prospettiva d'integrazione delle risorse del servizio e condivisione con l'équipe del percorso di cura; in considerazione di questi elementi è perciò indispensabile che tutti gli interventi siano concordati con lo staff e comunicati agli operatori.

Visite in struttura

Gli ospiti della Casa Residenza Anziani possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata: non è infatti prevista alcuna restrizione degli orari di accesso alla struttura da parte di familiari e visitatori. Sono tuttavia consigliate dai responsabili del servizio alcune fasce di accesso privilegiate al fine di rispettare la privacy degli ospiti e l'erogazione dei servizi. Durante le ore serali-notturne è opportuno comunicare preventivamente al personale eventuali accessi ed uscite.

E' possibile pranzare e cenare in struttura con i propri congiunti, prenotando il pasto direttamente al R.A.A. di nucleo. I pagamenti dei pasti vengono aggiunti alla retta di degenza.

La struttura garantisce nei confronti degli ospiti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata ed uscita dalla struttura: la Direzione non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo e attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale. Nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale e a garanzia della loro sicurezza, sono tuttavia poste in essere opportune misure di tutela e controllo.

Incontri con i familiari

All'interno del servizio vengono programmate con i familiari degli ospiti riunioni periodiche a cadenza regolare e ogni volta che se ne ravvisi la necessità. In occasione della verifica e dell'elaborazione del Progetto di Assistenza individualizzato (P.A.I.), il familiare viene aggiornato dal R.A.A. di nucleo, dall'animatore o dal medico per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'équipe ha ritenuto di adottare nei confronti dell'anziano.

I componenti dell'équipe sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti e quanto necessario per garantire la migliore comunicazione. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, decisioni, variazioni o altro anche al di fuori degli incontri previsti per la verifica del progetto di assistenza individualizzato. Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che sono da ritenere le sedi più funzionali ed adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati e per un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'ospite e i suoi familiari hanno il dovere di attenersi ad alcune regole di convivenza:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di televisori e di apparecchi radio, negli spazi comuni e nelle camere da letto;
- rispettare il divieto di fumo;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

Sono vietati compensi di ogni genere al personale tutto che opera nell'A.S.P.

AMMISSIONE IN STRUTTURA – MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE

Criteri di ammissione

Possono accedere alla Casa Residenza, anziani non autosufficienti di età superiore ai 65 anni con valutazione di non autosufficienza residenti nel Distretto Urbano di Piacenza. La valutazione della non autosufficienza viene effettuata, ai sensi della L.R. 5/94, da una commissione denominata Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M.).

Modalità di accesso

Per accedere alla Casa Residenza Anziani occorre segnalare lo stato di bisogno dell'anziano all'Assistente Sociale Responsabile del caso del Comune di Piacenza, la quale, previo colloquio con i familiari, avvia la valutazione multidimensionale dell'anziano al fine di prevederne l'inserimento in una struttura idonea. Gli ingressi avvengono sulla base di una graduatoria gestita dal Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) di Piacenza.

Percorso d'accesso

L'ingresso in Struttura è preceduto da un colloquio tra il coordinatore e i familiari dell'ospite, finalizzato a iniziare un percorso di conoscenza reciproca: aspettative, desideri, problemi della persona anziana e contemporaneamente fornire informazioni sulla struttura, i documenti necessari, i servizi e l'organizzazione.

Dimissioni

Le dimissioni dalla C.R.A. avvengono in accordo con la famiglia e con il S.A.A. Distrettuale:

- a seguito di formale richiesta della famiglia o degli esercenti la potestà;
- per il passaggio della persona ad altro servizio o struttura a seguito di domanda di trasferimento. Sarà cura dell'équipe multiprofessionale della C.R.A. garantire incontri di carattere informativo utili alla presa in carico in altro servizio o struttura;
- per il mutare delle condizioni in forma significativa che hanno determinato l'ammissione e/o per comprovata diversa pertinenza e fattibilità di soluzioni di vita. In questo caso, la dimissione mediante provvedimento espresso del Responsabile del S.A.A. potrà essere disposta solo a seguito di rivalutazione della competente U.V.M.

Decesso

Al verificarsi del decesso dell'anziano rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri. Il servizio di onoranze funebri sarà attivato dalla Direzione della struttura, in collaborazione con l'Assistente Sociale Responsabile del caso, unicamente per gli anziani che non hanno familiari diretti.

RETTE E COSTI AGGIUNTIVI A CARICO DELL'UTENTE

L'importo della retta è determinato ogni anno dai committenti, nel rispetto della normativa regionale in materia ed è comprensivo di tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie ed alberghiere descritte nel presente atto.

Il servizio è a pagamento in base ad una retta giornaliera. I posti contrattualizzati godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) e di eventuali integrazioni tariffarie da parte del Comune dell'anziano, determinate sulla base di criteri ISEE.

La retta è riferita alla tipologia di servizio ed è indipendente dal livello assistenziale. Sono escluse dal costo della retta, e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- biancheria personale;
- ticket, onorari, spese farmaceutiche (per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura);
- soggiorni all'esterno della struttura;
- protesi e ausili (esclusi letti, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori, carrozzine e ausili per incontinenza);
- assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.);
- spese personali dell'anziano non comprese nei punti precedenti (per esempio acquisto di libri, riviste, giornali).

Le rette vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un impegno economico da parte dell'ospite o di un suo familiare e viene versata presso il tesoriere dell'A.S.P. una caparra infruttifera pari ad una mensilità della retta.

Il pagamento può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- presso l'istituto bancario Tesoriere dell'A.S.P. o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento, dietro ricevimento di bollettino Mav;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento.
- con versamento sul c/c postale dell'A.S.P., tramite bollettino postale precompilato.

Le modalità di pagamento vanno concordate con gli uffici amministrativi dell'A.S.P. Città di Piacenza. La retta a carico degli utenti è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio, sino al giorno di dimissione o come stabilito da apposito regolamento dell'A.S.P.

In caso di assenza dell'utente, dovuta a ricoveri ospedalieri o programmata, viene riconosciuta la retta fino al 15° giorno (salvo il decesso o trasferimento dell'utente prima del 15° giorno) con le seguenti modalità: per il primo giorno di assenza e il giorno del rientro viene riconosciuta l'intera retta, per i giorni intermedi con un massimo di 14, è dovuto dall'utente il 45% della retta. Dal 16° giorno compreso la percentuale della retta dovuta è dell'80%. Dal 30° giorno di assenza, il gestore può contattare il S.A.A., per informarsi sulla situazione dell'utente e le prospettive di rientro in struttura.

A CHI RIVOLGERSI

Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai coordinatori responsabili di servizio.

ATTIVITÀ DELL'AREA DISABILI



“Le persone con disabilità e i loro familiari, (...), sentono troppo spesso, nella quotidianità, nel senso comune, in dispositivi di legge male o poco applicati, nel bonario pietismo, nelle discriminazioni, nelle stigmatizzazioni, nell’incompetenza, non – forse – che la propria vita è apertamente giudicata come “non degna di essere vissuta”, ma che essa è tangibilmente considerata valere meno di quella dei cosiddetti “normali”.

Matteo Schianchi, dal blog Superando.it

LE STRUTTURE DEDICATE AI DISABILI

Destinatari del servizio

I centri residenziali e gli appartamenti sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative per persone disabili non autonome o che non riescono a essere assistite dalla propria famiglia. I centri residenziali hanno tra le proprie finalità di garantire percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale, interventi assistenziali per sostenere l'autosufficienza e favorire l'autonomia personale e sociale, attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale, in particolare nella comunità locale. Offrono anche ospitalità temporanea. L'obiettivo di questi servizi è garantire, attraverso opportuni interventi, una buona qualità di vita, un'assistenza adeguata e una valorizzazione delle potenzialità individuali. Possono usufruire del servizio i disabili adulti che in base ad una valutazione congiunta socio-sanitaria (valutazione multidimensionale), rientrano, per caratteristiche di bisogni espressi, nell'offerta del centro residenziale. In seguito alla valutazione e dopo l'inserimento viene stilato il progetto individualizzato, condiviso con l'educatore o l'assistente sociale competente di territorio.

Descrizione del Servizio

L'A.S.P. Città di Piacenza dispone, mediante diverse tipologie di struttura abitativa, di 83 posti letto per persone disabili adulte così suddivisi:

in via Scalabrini:

Centro Socio Riabilitativo Residenziale: 2 centri di 15 posti ciascuno, per un totale di 32 posti letto, destinati a persone che necessitano di un livello assistenziale alto e medio-alto;

Residenza Aperta: comprendente due gruppi appartamento (di 7 posti ciascuno) e diciannove minialloggi (di cui 16 singoli e 3 doppi), in cui vengono accolte persone con buone autonomie di base che necessitano di interventi educativi di sostegno nella quotidianità;

Servizio residenzialità d'emergenza: presso uno dei due Centri di Via Scalabrini sono disponibili due posti letto riservati a situazioni emergenziali e/o urgenti che A.S.P. ha facoltà di utilizzare autonomamente, fatto salvo il diritto di prelazione da parte del Comune di Piacenza.

in via Buozzi:

Centro Socio Riabilitativo Residenziale: ad alta valenza sanitaria, con 15 posti, che ospita in parte utenza con gravi disabilità acquisite (ex deliberazione regionale n. 2068 del 2004).

I Centri sono aperti 365 giorni all'anno.

Le principali figure professionali operanti in ogni Servizio sono:

- Coordinatore di Servizio
- Responsabile Attività Educative e Riabilitative (R.A.E.R.)
- Educatore Professionale
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)
- Infermiere Professionale (I.P.)
- Fisioterapista (T.d.R.)
- Dietista

Metodologie di lavoro

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione, per ogni utente, di un progetto personalizzato. Le diverse attività devono essere intese come interventi integrati che vedono la persona al centro di un programma, con il contributo di tutte le figure professionali componenti l'équipe. Il gruppo di operatori, all'interno di ogni centro, collabora ad attività finalizzate alla promozione dello sviluppo personale, al mantenimento delle capacità psicofisiche residue e al recupero funzionale.

Ogni ospite al momento dell'ingresso viene affidato ad un educatore referente che diviene titolare del progetto e riferimento per la famiglia. Le piccole dimensioni dei centri - che non superano mai le 15 unità- favoriscono un clima familiare e un rapporto educativo e assistenziale continuo e personalizzato. Ogni centro, oltre che proprio personale assistenziale, ha specifici spazi dedicati: la sala da pranzo, il soggiorno, lo spazio TV ed è dotato di proprie attrezzature. L'assegnazione di un ospite ad un Centro è effettuata dall'équipe della struttura sulla base della valutazione delle condizioni dell'ospite stesso, delle caratteristiche del posto letto in quel momento disponibile e della compatibilità con gli altri componenti del gruppo per età, sesso, interessi, ecc. Nell'evolversi delle condizioni psicofisiche degli ospiti è possibile che si effettuino cambiamenti di posto letto o di Centro. Anche in questo caso è l'équipe multidisciplinare a valutare la destinazione più adeguata. E' possibile e molto gradita la personalizzazione della camera con piccoli elementi di arredo e ornamento (quadri, fotografie, ecc.) con l'unico vincolo del rispetto degli altri compagni di camera e delle esigenze operative del personale.

A cadenza mensile sono previsti incontri d'équipe con finalità organizzativa e di pianificazione, delle attività educative e di tempo libero da svolgere all'interno e all'esterno della struttura.

E' presente un servizio di supervisione tecnica, rivolto al coordinatore e agli operatori dei Centri, da parte di un medico psichiatra qualificato, che incontra le diverse équipes a cadenza mensile, per la presentazione dei casi, la discussione degli obiettivi specifici dei singoli progetti, la loro verifica e/o la revisione e, laddove se ne ravvisi l'esigenza, per incontrare le famiglie.

Tutte le attività educative ed assistenziali fornite vengono documentate con vari strumenti (schede di osservazione, di valutazione, relazioni, consegne scritte, ecc.) che trovano sintesi nel Progetto Assistenziale Individuale (PAI) o nel Profilo Dinamico Funzionale (PDF) elaborato dall'educatore professionale che si avvale del contributo del resto dell'équipe.

Annualmente viene redatto:

- un Piano di struttura, riportante i macro- obiettivi del servizio per l'anno in corso, le linee strategiche e le relative azioni. Vengono altresì espressi i bisogni rilevati: ad es. formazione del personale, necessità di interventi strutturali, acquisti di attrezzature e ausili ecc.

- un Piano di Centro con indicati gli obiettivi che ogni gruppo di lavoro si prefigge per l'anno in corso in termini di progettazione, programmazione delle attività rivolte agli ospiti, eventuali necessità specifiche individuate dal responsabile di Centro.

L'INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE-EDUCATIVO

I servizi di seguito descritti vengono erogati da un insieme di figure professionali, il cui numero e il relativo monte ore complessivo è fissato nell'ambito del contratto di servizio con il Comune di Piacenza e l'Azienda USL di Piacenza nel rispetto delle direttive della Regione Emilia Romagna in materia.

Nelle diverse strutture è garantita un'assistenza socio-educativa completa, continuativa e dimensionata al bisogno che si articola in:

- **assistenza di tipo tutelare e di base**, tesa sia alla cura che alla protezione complessiva delle persona che prevede, anche nelle ore notturne, il controllo delle condizioni psichiche, interventi relativi alle posture, all'idratazione e ai bisogni fisiologici; il sostegno e l'assistenza per le attività della vita quotidiana e per l'acquisizione e il mantenimento delle autonomie che prevede, fra l'altro, il supporto nei vari momenti della giornata, ad esempio aiuto per l'igiene personale, per l'alimentazione e per la cura della persona;

- **attività di tipo educativo ed animativo**, caratterizzata da interventi volti allo sviluppo personale, inteso come capacità di comportamento autonomo. Strumenti principali per il raggiungimento del benessere soggettivo e dell'autonomia sono la guida attiva e la relazione interpersonale; a tal fine vengono definiti ed attuati progetti che coinvolgono i soggetti e li aiutano alla convivenza in piccolo gruppo e allo svolgimento di azioni quotidiane tese all'accrescimento dell'autonomia. Sono previste inoltre attività di riabilitazione specifica, di cucina, di manualità, di svago e tempo libero, attività musicali, motorie e sportive; Dal 2013 è stato attivato un Laboratorio di Attività Diurne: servizio accessorio sperimentale rivolto a un gruppo di ospiti, dimessi dai percorsi occupazionali esterni, organizzato in differenti attività per gruppi di interesse. E' attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 con la finalità di occupare il tempo in modo strutturato, attraverso attività a scopo riabilitativo e di mantenimento, uscite a piedi o in pullmino, momenti di svago.

- **assistenza sanitaria, medica e infermieristica**: l'assistenza infermieristica viene garantita da infermieri professionali che operano all'interno dei centri secondo le esigenze degli ospiti. L'A.S.P. offre la possibilità agli ospiti residenti presso la struttura di fruire di assistenza medica garantita da Medici di Medicina Generale, che accedono alla struttura in modo programmato due volte a settimana (per consulenze, visite e ricettazione di farmaci). I familiari possono comunque avvalersi di un altro Medico di Medicina Generale a loro scelta. Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte dal curante vengono

garantite dai presidi pubblici e privati convenzionati esterni, secondo le modalità erogate dall'Azienda USL e prenotate tramite il servizio CUP direttamente dagli infermieri dell'ente. I familiari vengono avvisati per conoscenza e possono attivarsi per un accompagnamento autonomo e/o di supporto. E' comunque garantito il trasporto a carico della struttura secondo le modalità più opportune.

E' inoltre prevista una consulenza fisiatrice erogata da specialisti dell'Azienda USL.

Per eventuali visite prenotate direttamente dai familiari, il trasporto e l'accompagnamento sono a carico dell'ospite stesso.

In caso si renda necessario l'invio urgente in Pronto Soccorso, l'ospite è accompagnato da un operatore della struttura solo se ne sussistano le condizioni o la necessità. In ogni caso il familiare (o chi lo rappresenta) viene immediatamente informato e l'accompagnamento si intende limitato al tempo necessario ad informare il personale medico dell'accaduto e fino all'arrivo dei familiari o di persona dipendente di una delle agenzie precedentemente indicata dagli stessi.

• **servizio di nutrizione e dietistica**, il servizio di nutrizione e dietetica elabora mensilmente il menù per gli ospiti, verificandone sia la qualità e l'igienicità delle materie prime che la qualità del cibo cucinato. Il menù, che segue la stagionalità, viene redatto in base alle particolari esigenze degli ospiti (digeribilità, facilità di masticazione, gusto, ecc.) offrendo una varietà di cibi tali da permettere all'ospite una dieta varia soddisfacendo i bisogni nutrizionali. Il servizio interviene, su chiamata del medico, in caso di problematiche nutrizionali al fine di operare tempestivamente per prevenire eventuali malnutrizioni. Partecipa, al bisogno, alla predisposizione del progetto dell'ospite.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Servizio di ristorazione

I pasti vengono confezionati nella cucina della sede centrale dell'A.S.P. e veicolati, nel rispetto delle norme igieniche di legge, alle sedi distaccate. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni e articolato su quattro settimane. Il servizio dietetico elabora menù adeguati ai gusti e alle esigenze dietetiche degli ospiti. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali, nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari :

colazione	07.00 – 09.00
pranzo	12.00 – 13.00
merenda	16.00 – 17.00
cena	19.00 – 20.00

Ad orari anticipati rispetto a quelli sopra riportati possono essere serviti i pasti agli ospiti temporaneamente allettati o con particolari esigenze. E' possibile portare agli ospiti in struttura alimenti provenienti dall'esterno solo se prodotti industrialmente o artigianalmente, ma con possibilità di certificarne la provenienza. Non sono ammessi alimenti di produzione casalinga. Se si portano dolci o doni alimentari è opportuno comunicarlo al personale in servizio. E' necessario informare sempre il personale prima di offrire cibo agli altri ospiti presenti in struttura a causa di eventuali patologie incompatibili con gli alimenti in questione.

Servizio di Pulizia / Sanificazione

Il servizio di pulizia /sanificazione è gestito da un'azienda esterna specializzata nel settore. Le prestazioni vengono erogate quotidianamente, festivi compresi; il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è parametrato su specifici standard di servizio.

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

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio è assicurato da una ditta esterna e prevede il lavaggio e la stiratura dei capi del guardaroba personale degli ospiti nonché la fornitura e il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, biancheria da tavola, ecc.). Al fine di poter identificare la biancheria dell'ospite il servizio interno di guardaroba dell'ente provvede a contrassegnare in modo indelebile (con etichette o microchip) i capi personali.

L'ospite al momento dell'ingresso, deve disporre di un adeguato corredo personale del quale viene redatto elenco scritto.

Servizio di portineria

E' presente un servizio di portineria con il seguente orario: dalle 8,00 alle 22,00. Il servizio garantisce il controllo degli ingressi e delle uscite degli ospiti e delle persone che si recano a far loro visita. Per quanto riguarda gli ospiti, tale controllo è agito sulla base di precise indicazioni personalizzate, in base al grado di autonomia e al progetto personale.

Il servizio non si effettua nella giornata di domenica.

Servizio manutenzione

E' previsto un servizio di manutenzione costituito da una squadra di operai specializzati che assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature e arredi della struttura provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle esigenze e alle problematiche che si presentano.

Servizio di trasporto

I trasporti sanitari sono assicurati dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati. La struttura garantisce, senza oneri aggiuntivi per gli utenti, tutti gli altri trasporti sanitari (es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc.) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione.

Altri tipi di trasporto (visite per l'invalidità civile, visite medico-specialistiche richieste dai familiari, commissioni, esigenze personali, ecc.) sono a carico dell'utente.

Fornitura/acquisto farmaci

La struttura provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal medico. I costi relativi a tutti i farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario (ad es. farmaci di fascia C non previsti dal prontuario ospedaliero) ed i ticket dovuti per prestazioni sanitarie, sono a carico degli ospiti.

Volontariato

Sono presenti nei centri volontari, singoli ed organizzati in piccoli gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della struttura, che non devono mai essere sostitutive ma integrare armonicamente le attività del personale assistenziale e sanitario (es. accompagnamenti alle visite, animazione, gite, feste, ecc.). Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordati con i responsabili e con gli educatori in servizio.

INCONTRI CON I FAMILIARI E VISITE IN STRUTTURA

All'interno del servizio vengono programmate per ogni centro riunioni periodiche con i familiari e ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità. In occasione della verifica ed elaborazione del progetto individualizzato (P.A.I. o P.D.F.), il familiare viene informato dal R.A.E.R. di riferimento o dall'educatore referente per la condivisione delle decisioni educative, assistenziali e sanitarie che l'équipe ha ritenuto di adottare nei confronti dell'ospite. I componenti dell'équipe sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti e quanto necessario per garantire il miglior flusso comunicativo. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, decisioni, variazioni o altro anche al di fuori degli incontri previsti per la verifica del progetto individualizzato. Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che sono da ritenere le sedi più funzionali e adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati e per un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni.

Gli ospiti dei Centri possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata: non è infatti prevista alcuna restrizione degli orari di accesso alla struttura da parte di familiari e visitatori; sono tuttavia consigliate dai responsabili del servizio alcune fasce di accesso privilegiate al fine di rispettare la privacy degli ospiti e l'erogazione dei servizi. Durante le ore serali-notturne

ne è opportuno comunicare preventivamente al personale eventuali accessi ed uscite.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'ospite e i suoi familiari hanno il dovere di attenersi ad alcune regole di convivenza:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di apparecchi radio e di televisori, negli spazi comuni e nelle camere da letto;
- rispettare il divieto di fumo;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

Sono vietati compensi di ogni genere al personale tutto che opera nell'A.S.P.

AMMISSIONE IN STRUTTURA – MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE

Modalità di accesso

Presso l'area disabilità dell'A.S.P. Città di Piacenza sono possibili due tipi di intervento:

- inserimento presso un Centro Socio Riabilitativo Residenziale accreditato
- inserimento presso le residenze (Gruppi Appartamento e Minialloggi)

L'ammissione al servizio è posta in capo al Servizio Adulti, Anziani, Disabilità del Comune di appartenenza sulla base delle indicazioni dell'U.V.M. disabilità cui spetta anche la definizione del progetto di vita e di cura. La documentazione per l'ammissione deve comprendere la valutazione multidimensionale e la griglia di presa in carico e orientamento sociale.

La procedura di ammissione prevede:

- domanda da parte dell'utente presentata all'operatore comunale competente per territorio;
- istruttoria da parte del servizio adulti, anziani, disabilità del Comune di appartenenza, comprendente la verifica della valutazione positiva dell'Unità di Valutazione Multidimensionale Socio-sanitaria Integrata Territoriale (UVM) in ordine alla pertinenza;
- autorizzazione all'ingresso da parte del Responsabile del Servizio di riferimento, previa condivisione con la Direzione.

La presa in carico socio-sanitaria da parte del servizio è preceduta da un incontro presso la struttura stessa per consentire la conoscenza dell'ospite e della famiglia. Il giorno dell'ingresso dovrà essere fornita tutta la documentazione richiesta dalla struttura.

Dimissioni

La dimissione dalle strutture socio riabilitative residenziali dell'A.S.P. Città di Piacenza può avvenire:

- al raggiungimento del 65° anno di età;
- per il mutare delle condizioni che hanno determinato l'ammissione sia in senso positivo che negativo;
- per decisione assunta d'intesa tra il Comune e l'A.S.P. (ad es. operando un trasferimento ad altra struttura);
- a seguito di formale richiesta presentata (al Comune di residenza) dai familiari o dal legale rappresentante della persona ospitata nella struttura.

RETTA E COSTI AGGIUNTIVI A CARICO DELL'UTENTE

La retta a carico dell'utenza è stabilita dal Comune di appartenenza dell'ospite ed è eventualmente versata allo stesso. Il servizio è a pagamento in base ad una retta giornaliera. I posti contrattualizzati godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) e di eventuali integrazioni tariffarie da parte del Comune, determinate sulla base di criteri ISEE.

Viene inoltre concordata con i familiari o chi per essi una quota mensile come parziale rimborso alle attività di tempo libero svolte a favore degli ospiti (ad es. uscite al bar, al cinema, al ristorante, gite) e/o per acquisti personali. Tali spese sono regolarmente rendicontate con fotocopia degli scontrini fiscali.

A CHI RIVOLGERSI

Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al coordinatore del servizio attraverso il centralino nella fascia oraria del mattino - Tel 0523/493611.

*“La paura può rendere ciechi. Ma può anche aprirci gli occhi
su una realtà che normalmente guardiamo senza vedere”
Marc Augé, antropologo*

I SERVIZI DEDICATI AI MINORI

Destinatari del servizio

L'A.S.P. Città di Piacenza gestisce un servizio di accoglienza a favore di minori, dando ospitalità, sostegno, orientamento scolastico e professionale a ragazzi extra-comunitari o italiani, fermati dalle forze dell'ordine nel territorio provinciale. L'intervento è diventato nel tempo sempre più complesso e strutturato, fornendo risposte a un fenomeno oggettivamente in crescita nella realtà italiana.

Descrizione dei servizi

Per dare stabilità all'azione educativa e per adeguarla alle normative (cfr. soprattutto deliberazione regionale n. 1904/2011), l'A.S.P. ha predisposto due centri di accoglienza in spazi diversificati, e precisamente:

- **Comunità di pronta accoglienza, denominata Albatros 1- Prima Accoglienza**, situata in via Scalabrini al terzo piano dell'area residenze degli ex Ospizi Civili, in uno spazio recentemente risistemato e riadattato;
- **Comunità socio-educativa, denominata Albatros 2 Seconda Accoglienza**, situata

nell'antica sede dell'IPAB Vittorio Emanuele, in via Campagna, in una palazzina autonoma appositamente rimodernata e adeguata alla finalità specifica.

Albatros 1 accoglie minori stranieri, privi di riferimenti parentali sul territorio nazionale, e italiani temporaneamente allontanatisi dal nucleo familiare d'origine, di età compresa fra i dodici ed i diciassette anni, di entrambi i sessi. Sono disponibili nove posti in Comunità, distribuiti in cinque stanze situate al terzo piano dell'area Residenze: ogni camera è dotata di servizi igienici. E' disponibile, inoltre, un posto per emergenza.

Albatros 2 accoglie minori stranieri privi di riferimenti parentali sul territorio nazionale, e italiani temporaneamente allontanatisi dal nucleo familiare d'origine, di età compresa fra i dodici ed i diciassette anni, di entrambi i sessi. I ragazzi vi accedono dopo un primo periodo trascorso presso la Comunità di pronta accoglienza Albatros 1. Sono disponibili complessivamente nove posti, suddivisi in quattro stanze situate al primo piano di un edificio completamente indipendente.

Ammissione e dimissione

Ammissione

L'ammissione del minore in Albatros 1 avviene sempre dopo uno o più colloqui da parte degli operatori dei servizi sociali territoriali, che provvedono ad effettuare gli accertamenti circa la sua identità e le ricerche di eventuali parenti o conoscenti presenti in Italia. Valutata l'effettiva necessità di accoglienza, si provvede all'ammissione, previa verifica della disponibilità del posto letto.

L'ammissione in Albatros 2, dopo il periodo trascorso in Albatros 1, prevede sempre la redazione di un Progetto Educativo Individuale, predisposto dagli educatori e concordato con il ragazzo.

Dimissione

La dimissione è prevista per:

- affidamento del minore a nucleo familiare esterno;
- compimento del 18° anno d'età;
- trasferimento ad altra struttura ospitante;
- allontanamento del minore dal centro d'accoglienza.

METODOLOGIE EDUCATIVE

Nella prima fase di accoglienza - presso Albatros 1 - si illustrano le caratteristiche, le condizioni e gli scopi della comunità, cercando di mettere a proprio agio il ragazzo, di rassicurarlo verbalmente, in italiano oppure nella lingua da lui conosciuta, a tal fine vengono impegnati sia gli operatori, sia gli altri minori ospiti della stessa etnia (quando necessario si ricorre all'interprete esterno). Soprattutto i servizi alberghieri di vitto, alloggio e lavanderia vengono offerti con la massima attenzione, tenendo in considerazione le abitudini e le esigenze culturali e religiose dei minori: ad esempio vengono garantiti pasti a orari differenziati, durante il Ramadan, per i minori di religione musulmana. Nel primissimo periodo di permanenza in struttura vengono proposti soprattutto momenti di alfabetizzazione, attività occupazionali e di tempo libero; contemporaneamente, si procede a stimolare il soggetto alla cura della propria persona ed alla tenuta dei propri spazi, secondo i canoni della nostra società civile, concretamente espressi nel regolamento interno della comunità. In questo primo periodo, di durata variabile, l'ospitalità consente di proseguire nell'analisi della situazione globale del ragazzo, attraverso un'attenta osservazione dei suoi comportamenti e una costante relazione educativa, finalizzata anche a conoscere le sue caratteristiche personali; in tale lavoro risulta di estrema importanza la funzione di condizionamento positivo del gruppo, sempre mediata dalla presenza degli operatori. Sono assicurati da parte dell'Azienda Unità Sanitaria Locale sia l'assistenza medica che l'eventuale necessario sostegno psicologico all'ospite e la consulenza all'équipe degli operatori. Dopo un periodo di osservazione e quando il soggetto sembra sufficientemente inserito nella comunità, si sottoscrive un progetto personale, finalizzato al passaggio alla seconda comunità. Gli operatori, dopo avere concordato con il ragazzo il suo progetto educativo individuale, lo presentano ai colleghi della nuova struttura, che prendono in carico il caso.

In Albatros 2 i giovani ospiti sono inseriti in attività scolastiche e/o in corsi di formazione esterni, mentre all'interno prosegue il lavoro del personale socio-educativo, finalizzato a rafforzare le competenze quotidiane che saranno particolarmente importanti dopo la dimissione ovvero al raggiungimento della maggiore età. Per competenze che i ragazzi devono raggiungere si intendono:

- in casa: riordinare, fare le pulizie, tenere un guardaroba personale, cucinare, usare correttamente gli elettrodomestici (lavatrice, piastre elettriche, forno normale e a micro-onde, ferro da stiro, ecc.).
- all'esterno: conoscere la città e la provincia di Piacenza, usare i mezzi pubblici, frequentare luoghi e gruppi di aggregazione (scuole, laboratori, posti di lavoro, società sportive, associazioni giovanili, ecc.), amministrare il proprio denaro, fare acquisti.
- in ogni caso: sapersi relazionare con gli altri nel rispetto della persona umana e delle norme che regolano la convivenza civile.

Gli appartamenti si prestano a favorire convivenze di gruppo serene e familiari, anche se le dinamiche relazionali fra ragazzi di etnia, cultura e sesso diversi richiedono la frequente mediazione degli educatori.

I minori inseriti ad Albatros sono generalmente impegnati in percorsi di formazione o di avviamento al lavoro, dato che la caratteristica principale dell'integrazione sociale prevede la conquista di un ruolo professionale.

Nella fase conclusiva di realizzazione di ogni progetto educativo individuale si cerca di rafforzare la responsabilità del minore protagonista dell'intervento. Questi, una volta dimesso dalla comunità, viene affidato ad un parente oppure ad una famiglia italiana che lo aiuti a proseguire il proprio percorso di crescita oppure intraprende il difficile cammino della vita autonoma.

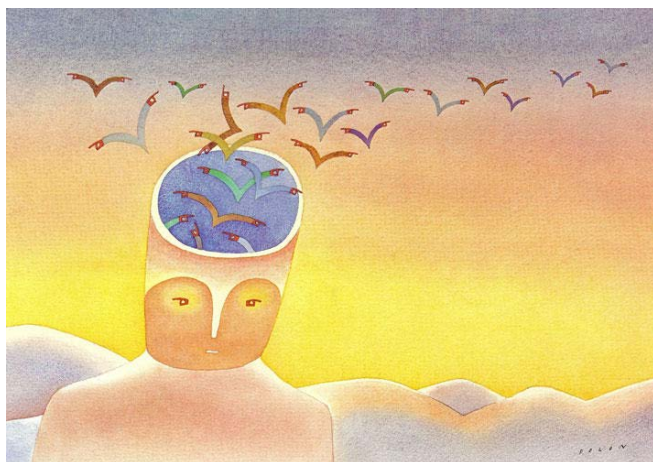
GESTIONE ORGANIZZATIVA E PERSONALE EDUCATIVO

L'organizzazione del servizio prevede l'impiego di un referente dell'A.S.P. Città di Piacenza, di un coordinatore e di una quindicina di educatori professionali. Il coordinatore e gli educatori sono dipendenti di una cooperativa sociale esterna. L'organizzazione delle attività socio-educative e la programmazione dei turni di lavoro dei vari operatori è delegata alla figura di coordinamento. I turni di lavoro, così come il rapporto numerico operatori/utenti, vengono stabiliti tenendo conto del numero di ragazzi presenti e del programma delle attività. E' bene ricordare che l'unica figura professionale ammessa per legge è quella dell'educatore; pertanto anche il turno notturno è affidato a tale operatore. Oltre allo sviluppo del progetto individuale, l'educatore all'interno di Albatros è chiamato ad intervenire nella situazione di gruppo, gestendo le dinamiche e organizzando momenti di studio e di laboratorio finalizzato (per es. sulla salute, sulla sessualità, sui diritti, ecc.)

A CHI RIVOLGERSI

Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al coordinatore del servizio attraverso il centralino nella fascia oraria del mattino - Tel 0523/493611.

ATTIVITÀ DELL'AREA PSICHIATRIA



L'arnica è una pianta officinale in grado di curare i traumi del corpo e dell'anima. Tra le sue caratteristiche c'è quella di vivere bene non da sola ma insieme ad altre piante.

IL CONDOMINIO SOLIDALE ARNICA

L'esperienza del condominio solidale Arnica, un servizio di cui è titolare e gestore il D.S.M./DP. (Dipartimento di Salute Mentale/Dipendenze Patologiche) dell'Azienda U.S.L. di Piacenza, nasce dalla volontà di trovare una risposta abitativa per alcuni utenti di tale servizio che avvicini gli aspetti dell'indipendenza e dell'autonomia personale ad una forma discreta di protezione. Il condominio Arnica è ubicato presso l'area Residenze degli ex Ospizi Civili in via Scalabrini. La convivenza tra persone con problematiche psichiatriche e gli altri ospiti produce risultati significativi con l'obiettivo di creare forme di aiuto reciproco. Gli ospiti di Arnica pagano un affitto e rimborsano le spese per luce, acqua e telefono. Alcune dimissioni sono avvenute per passaggio a un alloggio di edilizia popolare, logica ma non unica prosecuzione di alcuni percorsi terapeutici-riabilitativi. Gli abitanti di Arnica sono in carico ai servizi psichiatrici territoriali, che, attraverso le figure del medico, dell'assistente sociale, dell'infermiere e dell'O.S.S., garantiscono gli interventi di tipo domiciliare e le emergenze.

L'A.S.P. mette a disposizione, un referente d'area e un educatore professionale. Le finalità principali sono: il collegamento con i servizi del Dipartimento di Salute Mentale, alcune forme di animazione e stimolo e la soluzione di problemi urgenti (come le piccole riparazioni, l'organizzazione per il pasto, ecc.).

A CHI RIVOLGERSI

Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al coordinatore del servizio attraverso il centralino nella fascia oraria del mattino - Tel 0523/493611.

ATTIVITÀ DELL'AREA CARCERE



Le pene non possono consistere in trattamenti contrari al senso di umanità e devono tendere alla rieducazione del condannato (dall' Articolo 27 della Costituzione Italiana)

L'A.S.P. gestisce attività a favore del reinserimento sociale di persone detenute ed ex detenute. In collaborazione con il Comune di Piacenza e in rete con varie realtà pubbliche e private (per es. cooperative sociali, associazioni di volontariato, scuole e centri di formazione professionale), si impegna per:

- collaborare al positivo svolgimento delle attività previste all'interno dei Piani di Zona: si tratta soprattutto di inserimento lavorativo, di orientamento post detentivo, di mediazione linguistica e culturale all'interno dell'istituto di pena, di organizzazione di eventi di sensibilizzazione sulla realtà carcere, cercando di abbattere pregiudizi e generalizzazioni;
- collaborare con il Comune per rappresentare le esigenze della popolazione carceraria in sedi istituzionali (per es. Provincia, Regione, ecc.);
- promuovere gli incontri del "Comitato Locale Esecuzione Penale", convocato in momenti di particolare importanza;
- svolgere una funzione di riferimento e collegamento fra i servizi territoriali e la Casa Circondariale di Piacenza: circolazione di informazioni, collaborazione sui casi e/o su progetti specifici.

Un operatore dell'A.S.P. è presente almeno un giorno alla settimana nella Casa Circondariale di Piacenza, per incontrare detenuti soprattutto in gruppo, organizzando momenti di discussione, di dibattito e attività di tipo culturale e ricreativo.

L'A.S.P. considera di grande importanza il lavoro di sensibilizzazione su questo tema e pertanto agisce in stretta connessione con il Garante dei Diritti delle Persone Private della Libertà, nominato dal Comune di Piacenza, organizza e partecipa a momenti di informazione e sensibilizzazione finalizzati a modificare le rappresentazioni del carcere, dei detenuti e delle loro famiglie, partecipa alla realizzazione di Sosta Forzata, il giornale del carcere di Piacenza, la cui redazione si riunisce a cadenza regolare all'interno della struttura penitenziaria.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI



DIRITTI E DOVERI

L'A.S.P. si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi che offre e chiede agli ospiti e ai loro familiari un coinvolgimento attivo in questo processo.

Sono assicurati:

- il diritto all'informazione: l'ospite ha diritto a essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e sulle procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto di poter identificare immediatamente gli operatori dell'azienda con cui si relaziona;
- il diritto a ricevere le prestazioni ricomprese nella retta versata;
- il diritto all'equità nel trattamento: l'ospite ha diritto a un equo ed imparziale trattamento da parte dell'azienda. L'azienda non deve privilegiare nessuno, sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei vari regolamenti;
- il diritto alla privacy: l'ospite ha diritto a un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza;
- il diritto alla riservatezza della persona fisica e dei propri spazi personali;
- il diritto di accesso ai documenti amministrativi: l'ospite ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda. L'Azienda garantisce all'utente/ospite la trasparenza degli atti amministrativi disciplinata dalla Legge 241/90 e successive modificazioni con le modalità previste nel proprio regolamento di accesso (consultabile sul sito internet dell'Ente);
- il diritto di conservare presso la propria stanza oggetti personali che non creino criticità di ingombro e di sicurezza nelle proprie camere per sé e per gli altri ospiti;

- il diritto di entrare ed uscire liberamente dalla struttura da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento (previa comunicazione);
- il diritto di ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari di struttura;
- il diritto di ottenere il rispetto delle proprie scelte funerarie in caso di decesso;
- il diritto di mantenere la disponibilità del posto in caso di ricovero ospedaliero o di assenza (secondo le modalità stabilite dal contratto).

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti, è un rispetto verso la comunità sociale e contribuisce a migliorare la qualità delle prestazioni.

Gli ospiti o i loro familiari/rappresentanti nella fruizione dei servizi devono:

- attenersi alle regole, alle procedure e agli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale;
- affidarsi alla professionalità dell'operatore e rivolgersi con fiducia e collaborazione, in quanto le scelte tecniche sono il frutto del lavoro di équipes professionali;
- rispettare gli altri utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo;
- partecipare al costo del servizio, sulla base della normativa vigente, corrispondendo la retta pattuita secondo le modalità concordate;
- disporre del proprio corredo personale (identificato attraverso l'apposizione del nome e cognome dell'utente) come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura e rispettare gli spazi assegnati;
- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nelle strutture o presso il servizio richiesto;
- comunicare le uscite al Responsabile delle Attività;
- fumare esclusivamente nelle aree a ciò adibite;
- rispettare le norme di sicurezza indicate nella relativa segnaletica.

TUTELA DEGLI UTENTI

Ascolto e partecipazione

Al fine di migliorare la qualità dei propri servizi l'A.S.P. garantisce il diritto di ascolto e partecipazione degli utenti, dei loro familiari e delle forme associative. I soggetti hanno diritto a fare le segnalazioni (relative ad esempio a mal funzionamenti, disservizi), presentare reclami, ricevere risposte e informazioni.

La partecipazione è promossa anche attraverso riunioni periodiche con i familiari degli ospiti e con le associazioni di volontariato. A tutti è lasciata la possibilità di fare proposte di miglioramento e di fornire suggerimenti per migliorare le attività e i servizi.

Di particolare importanza è l'attività di collaborazione e partecipazione con le associazioni di volontariato del territorio.

Soddisfazione

La soddisfazione dell'utenza è uno degli obiettivi che l'A.S.P. si pone durante l'erogazione dei servizi. Essa rappresenta uno degli strumenti a disposizione dell'A.S.P. per monitorare il livello di qualità percepita dei servizi resi e gli standard raggiunti. Per questo motivo viene svolta annualmente un'indagine di *customer satisfaction*, al fine di valutare la corrispondenza fra la qualità percepita dall'utente e/o dai suoi familiari e le loro aspettative.

L'indagine viene svolta attraverso la somministrazione di questionari agli utenti e ai loro familiari. Gli aspetti che vengono indagati riguardano l'adeguatezza delle strutture e delle attrezzature, la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e puntuale, la professionalità e la disponibilità del personale, la capacità di risposta al bisogno.

Reclami formali

Per monitorare il livello di qualità e migliorarlo, compatibilmente con le risorse che sono a disposizione, ma soprattutto per rispettare gli standard di qualità che si desidera erogare, è necessario che i punti di vista degli utenti/ospiti siano espressi. È perciò sempre possibile richiedere chiarimenti ed esporre apprezzamenti, problemi o disservizi. Questo è possibile attraverso la partecipazione ai servizi, i contatti con il personale, i sondaggi di gradimento.

Tale diritto può essere esercitato in via informale, rivolgendosi direttamente al Coordinatore del Servizio interessato, oppure mediante segnalazione formale (compilando il modulo allegato alla presente carta) in adempimento al Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994.

Il modulo può essere consegnato a mano al centralino o agli uffici amministrativi, inviato per posta raccomandata alla sede legale dell'A.S.P., per fax al numero 0523/499582 o via e-mail all'indirizzo asp-piacenza@asp-piacenza.it.

L'eventuale reclamo deve essere inoltrato entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo. Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine.

In caso di reclamo formale l'A.S.P. si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo (90 giorni in caso siano necessari accertamenti tecnici).

Colloqui

Al fine di sviluppare momenti di ascolto e confronto con l'utenza, l'amministrazione, nella figura del Presidente, è a disposizione, previo appuntamento, per qualsiasi esigenza relativa ai servizi erogati.

È sempre possibile fissare colloqui e appuntamenti con i Responsabili dei Servizi, con i Responsabili degli Uffici Amministrativi e con il Direttore Generale contattando l'azienda ai recapiti contenuti nella presente carta dei servizi, sul sito e nelle bacheche.

Gli orari di apertura al pubblico delle strutture e degli uffici sono esposti nelle bacheche e sul sito internet dell'A.S.P.

Accesso agli atti

Nel rispetto delle previsioni normative (in particolare la legge 241/1990 e successive modificazioni) e dei principi di trasparenza e imparzialità, l'A.S.P. garantisce il diritto di accesso agli atti per tutti coloro che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

Il diritto di accesso può essere esercitato mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse. La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata:

- in via formale compilando l'apposito modulo e allegando documento di identità valido;
- in via informale, attraverso richiesta verbale immediatamente accoglibile.

La richiesta deve sempre essere redatta per iscritto nel caso di documenti contenenti dati riservati e coperti dalla legge sulla privacy (ad esempio la cartella socio-sanitaria).

La richiesta viene presentata all'Ufficio competente e la valutazione è effettuata a cura del

Responsabile del procedimento.

Eventuali costi, relativi per esempio a fotocopie, sono a carico dell'utente.

Il procedimento per Legge deve concludersi entro trenta giorni (salvo casi eccezionali e motivati) con la consegna dei documenti richiesti previo pagamento dei relativi diritti.

Protezione dei dati personali

In ottemperanza al D. lgs. n. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e successive modificazioni, l'A.S.P. adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli anziani.

Ai sensi della legge sulla privacy, l'A.S.P. assume il ruolo di titolare del trattamento dei dati personali. I dati sensibili vengono trattati solo ove indispensabili per le attività istituzionali dell'A.S.P. e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

Il responsabile del trattamento è il Direttore Generale dell'A.S.P.

Il cittadino può in ogni momento esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del d. lgs. 196/2003, in particolare ha diritto di:

- richiedere l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei propri dati.
- conoscere le categorie di soggetti ai quali i dati sensibili o personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza.
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei propri dati personali.

Per avere informazioni su come presentare istanze relative all'esercizio dei diritti di cui sopra, il cittadino può rivolgersi agli uffici amministrativi dell'A.S.P.

GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI INDICATORI

L'A.S.P. persegue il miglioramento continuo delle proprie attività. I fattori di qualità individuano gli standard da cui dipende la qualità del servizio che l'A.S.P. si impegna a rispettare e a diffondere.

In primo luogo, gli standard di qualità che l'A.S.P. garantisce e monitora fanno riferimento ai requisiti richiesti per i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali ai fini dell'autorizzazione al funzionamento, previsti con delibera della Giunta regionale 564/2000, e ai requisiti per l'accreditamento, previsti con la delibera di Giunta Regionale 514/2009.

A questi si aggiungono una serie di standard specifici, individuati da A.S.P. per ogni area di attività.

Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta e immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato'.

DIMENSIONI DI QUALITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
PRESTAZIONI ALBERGHIERE			
Qualità dei pasti	Accessibilità alle attestazioni di regolarità della ditta fornitrice di pasti (HACCP).	Documentazione disponibile	Si/No
	Elaborazione di diete equilibrate secondo le esigenze individuali.	Dieta elaborata secondo le esigenze	Si/No
	Menù articolato su 4 settimane.	Menù variato ogni settimana	Si/No
	Menù a proposte plurime.	Possibilità di scelta degli alimenti	Si/No
	Realizzazione di cambio di menù stagionale.	Numero di cambi del menù realizzati all'anno	Almeno 2 volte l'anno
Pulizia e igiene degli ambienti	Accessibilità al protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti.	Documentazione disponibile	Si/No
	Frequenza giornaliera delle pulizie dei bagni, delle stanze degli ospiti e degli spazi comuni.	Pulizie effettuate	Giornaliera
	Sanificazione dei locali.	Numero di sanificazioni realizzate in un anno	Trimestrale
Guardaroba, lavanderia e stireria	Detersione e sanificazione settimanale della biancheria piana e al bisogno.	Numero di detersioni e sanificazioni	Settimanale e al bisogno

PRESTAZIONI ASSISTENZA ALLA PERSONA			
Professionalità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti.	Personale in possesso dei titoli/Totale personale assistenziale	Si/No indicare la percentuale
	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un soddisfacente aiuto personalizzato alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione, etc.), accompagnando e facilitando, facendo attenzione al mantenimento delle capacità residue.	Grado di soddisfazione relativo all'aiuto alla cura.	Dato tratto dal questionario di gradimento
PRESTAZIONI EDUCATIVE E ANIMATIVE			
Progetto assistenziale individualizzato	Definizione di un progetto assistenziale personalizzato per ciascun utente anziano (PAI) e di un progetto dinamico funzionale (PDF) per ciascun utente disabile	Numero PAI/ospiti	Si/No Indicare la percentuale
	Verifica ed aggiornamento periodico del progetto, sulla base delle osservazioni e verifiche sul percorso dell'utente.	Verifiche e revisioni periodiche	Si/No Semestrale (e comunque al variare delle condizioni dell'utente) per gli anziani;
	Continuità con la rete dei servizi	Continuità con la rete dei servizi	Si/No
PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE			
Competenza e professionalità	Presenza di protocolli infermieristici accessibili	Accessibilità alla documentazione	Si/No
PRESTAZIONI RIABILITATIVE			
Valutazione delle capacità motorie dell'utente	Scheda di valutazione delle capacità motorie per ciascun utente	Presenza della scheda di valutazione delle capacità motorie per ogni utente	Si/No
PRESTAZIONI MEDICHE			
Continuità e disponibilità del medico a tutela della salute dell'ospite	Visite regolari da parte dei medici di struttura nel caso degli anziani.	N. visite realizzate secondo i tempi prefissati	Tempi
	Visite regolari da parte del medico di base scelto dagli utenti nel caso dei disabili.	N. visite realizzate secondo i tempi prefissati	Tempi
	Interventi specifici di consulenza.	N. visite al bisogno	Si/No al bisogno

ACCOGLIENZA, ACCESSIBILITÀ E INFORMAZIONE			
Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui preliminari all'ingresso con la famiglia	Colloqui preliminari	Almeno un colloquio preliminare
Rapporti con le famiglie	Incontri periodici	N. incontri individuali con la famiglia	Almeno due l'anno più se richiesto
Informazione	Predisposizione di bacheche informative presso le strutture.	Presenza delle bacheche	Si/No
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e segnalazioni.	Disponibilità di apposito modulo	Si/No
Valutazione	Rilevazione della soddisfazione di familiari e tutori, attraverso la somministrazione di apposito questionario.	Questionario di soddisfazione	Somministrazione annuale
PRESTAZIONI AMMINISTRATIVE			
Regolarità dell'attività amministrativa	Regolarità del rispetto degli adempimenti e del rilascio delle documentazioni nei tempi previsti (certificazioni, fatture, ...).	Tempi lavorazione pratiche e documentazioni	Rispetto standard di legge o di regolamenti

RIFERIMENTI NORMATIVI

Questa Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e delle “Linee guida per la stesura e l'utilizzo della Carta dei servizi delle A.S.P.” Dossier a cura dall'Area di programma Sviluppo delle professionalità per l'assistenza e la salute dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna (giugno 2012).

Altri riferimenti normativi:

- Legge 07/08/1990, n.241 “Diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- DPR 27/06/1992, n.352 “Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- DPCM 11/10/1994 “Direttiva sugli Uffici Relazione con il Pubblico”;
- Legge 11/07/1995, n.273 “Misure semplificazione procedimenti e miglioramento efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”;
- DPCM 19/05/1995 Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di «Carte dei servizi pubblici» e «Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari»;
- Legge 08/11/2000 n.328 “Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, specialmente l'art.13;
- LR 02 del 2003 specialmente l'art 32;
- Dgr 514/2009 - Provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 04/2008 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari;
- Legge regionale n. 12 del 26 luglio 2013;
- DM Funz. Pubbl. 28/12/2000 “Codice di comportamento dipendenti pubblici”.

ALLEGATI

Modulo per la segnalazione di apprezzamenti, suggerimenti, reclami

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 31 D. lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati dall'Azienda per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere osservazioni circa l'attività della struttura, garantendo la massima riservatezza. La segnalazione verrà indirizzata al Responsabile del servizio e al Direttore Generale.

Nome e Cognome _____

Residente a _____ - _____ CAP _____

Via _____ Tel. _____

e-mail _____

in qualità di:

- Ospite
- Parente/affine (specificare grado di parentela
(_____))
- Altro
(specificare _____)

Tipologia di segnalazione

- Apprezzamento
- Suggerimento
- Reclamo

Servizio oggetto di segnalazione

Motivo della segnalazione

Data _____ Firma _____

SPAZIO DA COMPILARE A CURA DELL'AZIENDA

DATA DI RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE _____

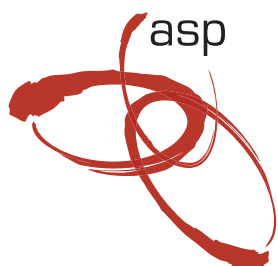
RISPOSTA FORNITA

DATA RISPOSTA ___/___/_____

- di persona
- telefonicamente
- per iscritto

FIRMA DELL'INCARICATO DELLA RISPOSTA _____

VISTO DEL DIRETTORE GENERALE DELL'A.S.P. _____



Città di Piacenza
AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA

A.S.P. Città di Piacenza - Via Campagna, 157 - 29121 Piacenza
Tel.: 0523.493611 - Email: asp-piacenza@asp-piacenza.it