



AD PERSONAM
AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA
DEL COMUNE DI PARMA



CARTA DEI SERVIZI

AD PERSONAM
AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA
DEL COMUNE DI PARMA

Via Cavestro, 14
43121 PARMA (PR)

Agli Ospiti e ai Familiari

A seguito della trasformazione degli I.R.A.I.A. e della Fondazione Maria Pini nell'attuale A.S.P. "Ad Personam – Azienda dei Servizi alla Persona del Comune di Parma" si è proceduto all'elaborazione di una nuova Carta dei Servizi, uno strumento di informazione che sintetizza l'intento che accompagna ed anima tutte le attività di assistenza e di cura dell'Azienda.

Si tratta di un documento che indica le caratteristiche delle strutture, la natura e le modalità organizzative dei servizi offerti, le regole di vita comunitaria e gli obiettivi che intendiamo perseguire.

Le strutture di accoglienza infatti operano per garantire agli Ospiti – nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale – un elevato livello di assistenza tutelare, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psicofisiche, affettive e relazionali della persona.

Per sviluppare al meglio in tale direzione le nostre competenze abbiamo bisogno anche della Vostra collaborazione; Vi chiediamo altresì la giusta sensibilità nel valutare l'attività svolta all'interno delle nostre strutture, nel rispetto di tutti coloro che con dedizione vi prestano la propria opera e sono impegnati a diverso titolo nell'assistenza.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Dott. Giancarlo Cattani

INDICE

1 – PRESENTAZIONE	pag. 5
2 – SCOPI ISTITUZIONALI	pag. 7
3 – I NOSTRI VALORI	pag. 8
4 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE	pag. 10
5 – ORGANIGRAMMA	pag. 12
6 – MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	pag. 13
7 – CASE RESIDENZA (CASE PROTETTE / R.S.A.)	
7.1 - Servizi	pag. 15
7.1.1 – Servizio Socio- Assistenziale	pag. 15
7.1.2 – Servizio Medico, Infermieristico e Riabilitativo	pag. 16
7.1.3 – Servizio di Animazione	pag. 17
7.1.4 – Servizi Generali	pag. 18
7.1.5 – Servizi complementari e volontariato	pag. 20
7.2 – Giornata tipo dell'ospite	pag. 21
7.3 – Visite di familiari ed amici	pag. 22
7.4 - Regole di vita comunitaria	pag. 23
7.5 – Retta di ospitalità	pag. 24
7.6 – I nostri fattori e indicatori di qualità	pag. 25
8 – CENTRI DIURNI PER ANZIANI, ALLOGGI CON SERVIZI, COMUNITA' ALLOGGIO, SPAZI COLLETTIVI	
8.1 – Centro Diurno	pag. 27
8.2 - Alloggio con Servizio	pag. 28
8.3 - Comunità Alloggio	pag. 29
8.4 - Spazio Collettivo	pag. 29

9 – ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI	pag. 31
10 – STRUMENTI DI GARANZIA E PARTECIPAZIONE	pag. 31
ALLEGATI	
Allegato 1 – Modulo di presentazione segnalazioni	pag. 32
Allegato 2 – Questionario di valutazione	pag. 34
Allegato 3 – Indirizzi e numeri utili	pag. 37
Allegato 4 – Rette di ospitalità	pag. 39

1 – PRESENTAZIONE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona denominata "Ad Personam – Azienda dei Servizi alla Persona del Comune di Parma", di seguito indicata come A.S.P., è stata costituita con deliberazione della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 610 del 2/05/2007 a seguito di fusione e trasformazione delle I.P.A.B. "Istituti Riuniti di Assistenza per Inabili ed Anziani" (I.R.A.I.A.) e "Fondazione Maria Pini", con sede in Parma.

Gli I.R.A.I.A. erano sorti dalla fusione, avvenuta con decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 31 del 10/01/1975, della "Congregazione di San Filippo Neri" avente lo scopo di fornire assistenza sanitaria e generica a poveri infermi e di erogare i redditi di assi amministrati per il ricovero di anziani e inabili nell'Istituto Mario Romanini, con l'"Istituto Mario Romanini – Casa di Assistenza per Inabili ed Anziani in Parma" avente lo scopo di fornire assistenza in ricovero ad anziani e inabili.

Lo scopo degli I.R.A.I.A. era quello di contribuire alla tutela e valorizzazione delle persone anziane ed in particolare di quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica nonché persone adulte in condizioni di difficoltà o le cui condizioni fossero assimilabili per problematiche psico-fisiche a quelle degli anziani, residenti nel Comune di Parma.

La Fondazione Maria Pini trae origini dal testamento olografo della sig.na Maria Pini con la quale la stessa devolveva a favore della Fondazione un immobile urbano ed un potere, con l'onere testamentario di assistere a vita la sig.na Patrizia Ferri, nipote della stessa fondatrice.

Tale Istituzione aveva per scopo l'assistenza e la riabilitazione di persone affette da disabilità psichica, residenti nella Provincia di Parma.

L'A.S.P. è un'azienda di diritto pubblico (ente pubblico non economico) dotata di personalità giuridica, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria e non ha fini di lucro. Essa si qualifica come Azienda multiservizi nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti e agli adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, a disabili portatori di disturbi psicofisici, ad adulti in condizioni di fragilità sociale, secondo le esigenze indicate nella pianificazione locale definita dai Piani di Zona.

Gli Organi dell' Azienda sono:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio d'Amministrazione;
- l'Organo di revisione contabile.

All'atto della costituzione di questa Azienda, l'Assemblea dei Soci era formata da:

- Comune di Parma con n. 96 quote di rappresentanza;
- Provincia di Parma con n. 1 quota di rappresentanza ;
- Curia Vescovile (Ordinario Diocesano) con n. 1 quota di rappresentanza;
- Fondazione Cassa di Risparmio di Parma e Monte di Credito su Pegno di Busseto con n. 1 quota di rappresentanza;
- Associazione ANFFAS - Sezione di PR – onlus con n. 1 quota di rappresentanza.

Successivamente, a seguito del recesso dalla qualità di Socio della Fondazione Cassa di Risparmio di Parma e Monte di Credito su Pegno di Busseto e della Provincia di Parma, l'Assemblea ha provveduto a modificare lo Statuto e a rideterminare le quote di rappresentanza nel modo seguente:

- Comune di Parma con n. 98 quote di rappresentanza;
- Curia Vescovile (Ordinario Diocesano) con n. 1 quota di rappresentanza;
- Associazione ANFFAS - Sezione di PR – onlus con n. 1 quota di rappresentanza.

L'Assemblea dei Soci è l'organo di indirizzo e di vigilanza sull'attività dell'Azienda; è presieduta dal Sindaco del Comune di Parma o suo delegato. Essa nomina i componenti del Consiglio di Amministrazione, formato da tre membri scelti tra persone in possesso di specifica e qualificata competenza tecnica e amministrativa.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dall'Assemblea dei Soci, individuando le strategie e gli obiettivi della gestione.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale dell'Azienda. L'Organo di revisione contabile (Revisore Unico) esercita il controllo sulla regolarità contabile, vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'A.S.P. e svolge ogni altra funzione prevista dagli articoli 2403, 2409 bis e 2409 ter del Codice Civile.

2 – SCOPI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA

L'A.S.P. ha come finalità statutaria l'organizzazione e l'erogazione, per l'ambito territoriale del Comune di Parma, di servizi sociali, socio-assistenziali e socio-sanitari, con particolare riferimento a quelli rivolti ad anziani non autosufficienti, a cittadini adulti con problematiche riconducibili a forme geriatriche, a disabili portatori di disturbi psicofisici, ad adulti in condizione di fragilità sociale, secondo le esigenze indicate nella pianificazione locale definita dal Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei Soci. L'A.S.P. in particolare offre, ai cittadini suddetti, servizi di tipo residenziale, semiresidenziale e domiciliare secondo modalità e forme che vengono definite dall'Assemblea dei Soci.

L'Azienda ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi indicati nella Legge Quadro n. 328/2000, nella Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 2/2003 ed in particolare:

- a) rispetto della dignità della persona, della diversità delle opinioni e del credo religioso;
- b) adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie;
- c) attenzione a svolgere la propria attività secondo criteri di efficacia, di efficienza, di economicità e di imparzialità, mantenendo alta la qualità dei servizi resi.

Le strutture di accoglienza operano per garantire agli ospiti - nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale - un elevato livello di assistenza tutelare, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psico-fisiche, affettive e relazionali del soggetto.

L'Ente opera in rete con i servizi territoriali al fine di garantire risposte il più possibile adeguate ai bisogni della popolazione anziana e disabile della città.

3 - I NOSTRI VALORI

- Centralità della persona

Al centro dell'agire quotidiano vi è la persona, considerata come soggetto e non come oggetto di cura. La centralità della persona si assicura:

- rispettando i diritti ed ascoltando i bisogni di ospiti e familiari, ricercando con questi un rapporto di fiducia;
- definendo un progetto di intervento personalizzato che sappia rispondere in modo puntuale alle necessità dell'ospite;
- considerando l'attenzione alla relazione con l'ospite un elemento qualificante del lavoro di cura.

- Flessibilità ed efficacia

L'attività si basa sulla capacità professionale del personale che opera nei servizi:

- attraverso la scelta, sulla base delle risorse disponibili, degli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili;
- sviluppando le competenze attraverso la formazione, la condivisione delle conoscenze, l'integrazione professionale;
- in maniera flessibile, adattando il proprio comportamento alle varie esigenze dei diversi anziani.

- Efficienza ed economicità

Le risorse a disposizione vengono utilizzate in modo razionale in base a scelte sostenibili sotto il profilo economico, sociale, ambientale al fine di garantire la continuità delle prestazioni e l'ottenimento del risultato atteso.

- Equità e trasparenza

Nell'organizzazione e nello svolgimento delle attività di cura sono garantiti:

- imparzialità di comportamento nei confronti degli ospiti da parte degli operatori dei servizi;
- parità di trattamento nell'erogazione dei servizi (i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, salvaguardando nel contempo il principio della personalizzazione della singola prestazione);
- disponibilità alla verifica dell'agire quotidiano in relazione ai risultati ottenuti.

- Informazione e comunicazione

Viene data evidenza alle attività svolte attraverso la comunicazione agli utenti.

Il rapporto con gli ospiti e la loro famiglia rappresenta una risorsa importante in quanto primo riferimento per la verifica della qualità dell'assistenza.

- Partecipazione

Viene riconosciuta l'importanza della collaborazione con gli ospiti e loro familiari, la quale si manifesta anche attraverso la partecipazione degli stessi al miglioramento della qualità dei servizi mediante la possibilità di esprimere suggerimenti e proposte. Viene favorito il coinvolgimento delle risorse territoriali e del volontariato coordinandone l'apporto per integrarlo con la realtà organizzativa dei servizi e nell'interesse degli ospiti.

4 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE

L'Azienda assicura, attraverso la gestione diretta o mediante l'affidamento della gestione a terzi, la seguente offerta di servizi:

- Casa Residenza per anziani non autosufficienti (che ricomprende le tipologie Casa Protetta /Residenza Sanitaria Assistenziale - R.S.A.);
- Centro Diurno per Anziani;
- Alloggio con Servizio;
- Comunità Alloggio;
- Spazio Collettivo.

La Casa Protetta è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti e adulti con forme morbose equiparabili a quelle geriatriche di grado medio ed elevato, che non necessitano di prestazioni ospedaliere o di tipo esclusivamente sanitario.

La R.S.A. è una struttura socio-sanitaria residenziale che ospita anziani non autosufficienti con elevati bisogni sanitari e correlati a elevati bisogni assistenziali o con disturbi comportamentali.

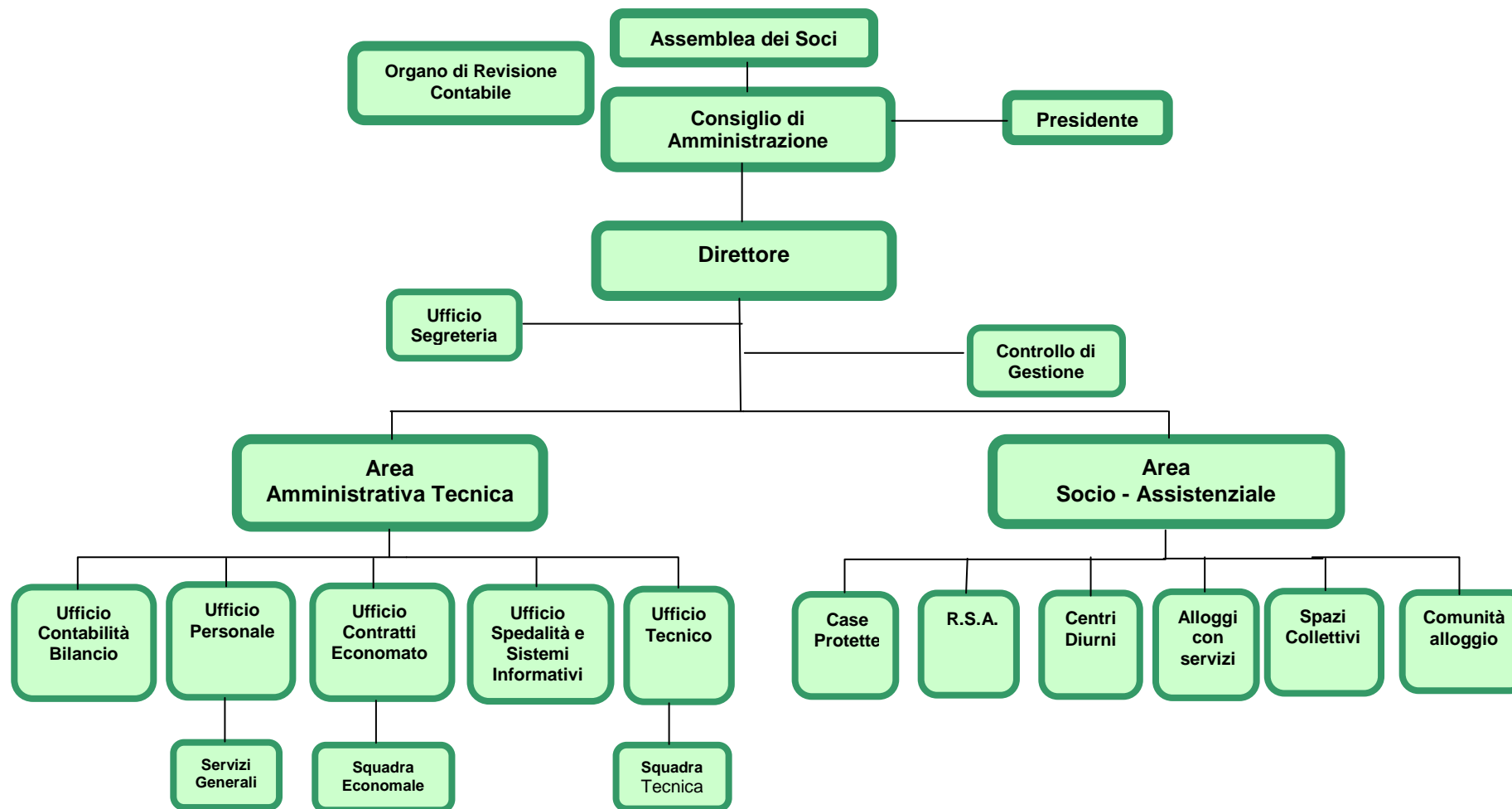
Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale destinato ad anziani non autosufficienti e ad adulti con forme morbose equiparabili a quelle geriatriche, con diversi gradi di non autosufficienza.

L'Alloggio con Servizio accoglie anziani e adulti non autosufficienti a causa di forme morbose equiparabili a quelle geriatriche che, per problemi sociali ed assistenziali, non sono più in grado di vivere nella propria casa.

La Comunità Alloggio è destinata all'accoglienza di anziani e di adulti non autosufficienti a causa di forme morbose equiparabili a quelle geriatriche, che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà.

Lo Spazio Collettivo è un servizio semiresidenziale a carattere diurno dedicato all'incontro e alla socializzazione, destinato ad anziani ed ad adulti con grado lieve di non autosufficienza, i cui bisogni assistenziali e sanitari sono compatibili con l'ambiente comunitario e con l'offerta specifica del servizio.

5 – ORGANIGRAMMA AZIENDALE



6 – MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

L'individuazione degli utenti, la loro ammissione ai servizi, il controllo e la valutazione in itinere dei Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.), nonché le dimissioni degli stessi, sono di competenza esclusiva del Settore Welfare - Servizio Anziani e Servizio Adulti del Comune di Parma.

Il Servizio Anziani del Comune di Parma provvede all'autorizzazione per l'ingresso in struttura.

Case Residenza (Case Protette / R.S.A.)

Per l'ammissione sono necessari il possesso da parte dell'ospite di un documento di riconoscimento in corso di validità, codice fiscale, tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket; l'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità previste dal successivo art. 7.5.

Di norma, prima dell'ingresso, viene effettuato dal personale della struttura un colloquio con l'utente, la famiglia o le persone di riferimento e, qualora ritenuto necessario, una visita al domicilio (o comunque nel luogo in cui l'anziano è accolto in quel momento) da parte della Responsabile delle Attività Assistenziali di nucleo, per una reciproca conoscenza e allo scopo di acquisire tutte le informazioni, sia di carattere socio-sanitario che relative alle abitudini di vita, necessarie per una adeguata presa in carico.

L'anziano e i suoi familiari hanno diritto, prima dell'ingresso, a prendere visione della sistemazione e degli spazi che potranno essere messi a disposizione; al momento dell'ingresso l'ospite deve disporre di un adeguato corredo personale, che dovrà essere periodicamente integrato sulla base delle indicazioni fornite dalla struttura.

La struttura avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte personalizzate ai bisogni e alle aspettative del singolo utente. Per favorire il più diffuso benessere degli ospiti delle strutture residenziali e/o per motivi organizzativi, può essere previsto il trasferimento da una struttura ad un'altra o il trasferimento da una camera ad un'altra. Anche dopo l'ingresso in Casa Residenza (Casa Protetta / R.S.A.), l'Assistente Sociale Responsabile del Caso (del Comune di Parma), collaborando e integrandosi con il personale del servizio, svolge una funzione attiva nella verifica e ridefinizione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) dell'ospite.

L'Azienda si riserva, in presenza di anziani con gravi problematiche comportamentali o sanitarie, di richiedere la rivalutazione del caso da parte dell'U.V.G. per individuare soluzioni assistenziali adeguate, sia all'interno che all'esterno delle proprie strutture.

Gli inserimenti in Casa Protetta sono configurati come accoglienze a tempo prolungato mentre in R.S.A. possono essere sia a valenza temporanea che a tempo prolungato. Alla fine dei 30 giorni di norma previsti per l'accoglienza temporanea in R.S.A., se l'U.V.G. ritiene di prorogare l'accoglienza stessa saranno richiesti all'ospite o suo familiare gli adempimenti previsti dal successivo art. 7.5 per le accoglienze a tempo prolungato.

Centri Diurni, Alloggi con Servizi, Comunità Alloggio, Spazi Collettivi

Anche per questi servizi l'Assistente Sociale Responsabile del Caso (del Comune di Parma) che opera nel Polo Territoriale in cui risiede la persona interessata è il punto di riferimento per l'anziano e i suoi familiari ai fini dell'ammissione.

Di norma, prima dell'ingresso, viene effettuato dal personale della struttura un colloquio con l'utente, la famiglia o le persone di riferimento e, qualora ritenuto necessario, una visita domiciliare, per una reciproca conoscenza e allo scopo di acquisire tutte le informazioni necessarie per una adeguata presa in carico dell'anziano.

7 - CASE RESIDENZA (CASE PROTETTE /R.S.A.)

Nelle strutture residenziali sono presenti spazi comuni per soggiorno, sale da pranzo, spazi per l'attività di animazione e per l'attività riabilitativa e motoria, bagni attrezzati e locali per la cura della persona. Negli ambienti interni, dotati di climatizzazione o di impianto di raffrescamento, si cura la disposizione degli arredi al fine di garantire la sicurezza degli ospiti, coniugando altresì il bisogno di funzionalità con l'armonia dell'ambiente domestico. Vi è la possibilità di personalizzare le camere da letto con arredi e suppellettili propri dell'ospite, compatibilmente con l'uso degli spazi, il rispetto delle norme sulla sicurezza e le regole di buona convivenza.

Sono presenti apparecchiature elettromedicali ed ausili per disabili, che consentono di fornire un'adeguata assistenza; i bagni attrezzati sono dotati di tutti gli ausili necessari per il bagno e per la movimentazione degli ospiti allettati o con difficoltà motorie.

Le strutture residenziali sono articolate in "nuclei" che si configurano come unità organizzative di base in cui la persona (ospite) è al centro dell'azione di cura.

7.1 - Servizi

7.1.1 - Servizio Socio-Assistenziale

Il perno dell'organizzazione è l'O.S.S. (Operatore Socio-Sanitario) in quanto figura professionale che si occupa direttamente e quotidianamente dell'anziano.

L'organizzazione prevede che ad ogni nucleo funzionale sia assegnato un gruppo di operatori il cui numero è determinato dalla D.G.R. Emilia Romagna n. 1378/99 dalla quale discende il parametro relativo al rapporto numerico operatore/ospite in base al diverso livello assistenziale. I nuclei adattano i propri piani di lavoro in base alle specifiche esigenze degli anziani accolti.

Il servizio assistenziale è erogato mediante personale qualificato in possesso di attestato professionale regionale, coordinato da una Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) che ha il compito di assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti nel P.A.I..

In ogni struttura il Coordinatore responsabile svolge un'azione di indirizzo delle attività e di sviluppo della qualità del servizio al fine di assicurare il benessere complessivo degli ospiti.

Il servizio socio-assistenziale comprende attività d'aiuto all'ospite nello svolgimento delle attività della vita quotidiana:

- cura e igiene personale;
- vestizione;
- somministrazione dei pasti e aiuto nell'assunzione;
- deambulazione;
- mobilizzazione;
- attività occupazionali e ricreative.

L'attività socio-assistenziale valorizza le capacità delle persone e si svolge nel rispetto dell'individuo, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione; vuole altresì prevenire inabilità future, recuperare le capacità residue, mantenere le autonomie funzionali ancora presenti al fine di garantire il maggior benessere possibile per l'ospite. Le attività assistenziali, di stimolazione e ricreative individuate sulla base degli obiettivi perseguibili, vengono declinate in specifici Piani di Assistenza Individualizzati (P.A.I.) redatti a seguito di una valutazione multidimensionale della persona con il contributo della famiglia e di tutte le professionalità operanti nel nucleo; i P.A.I. sono verificati periodicamente e comunque ad ogni variazione significativa delle condizioni dell'anziano.

7.1.2 - Servizio Medico, Infermieristico e Riabilitativo

L'Azienda Sanitaria Locale di Parma garantisce all'interno delle strutture l'assistenza medica di diagnosi e cura, assicurando l'espletamento delle funzioni e degli impegni di cui alla D.G.R. Emilia-Romagna 1378/99 e s.m., attraverso personale medico che effettua accessi settimanali programmati. La continuità assistenziale nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi è assicurata dal servizio di Guardia Medica.

All'ospite non autosufficiente stabilmente ospitato nelle strutture viene sospesa la scelta del medico di fiducia e trasferita sul medico che opera nella struttura, salvo diversa volontà espressa dallo stesso all'atto dell'ammissione, compatibilmente con la

normativa vigente. Nel caso di ricoveri temporanei, la scelta viene mantenuta a favore del medico di famiglia originario.

Il Medico cura i rapporti con i familiari, che riceve previo appuntamento, al fine di fornire le informazioni di competenza. Egli è affiancato da un'equipe infermieristica che ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare gli interventi di tipo sanitario e garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche.

Il Servizio Infermieristico è erogato utilizzando un gruppo di Infermieri il cui numero è determinato dal parametro previsto dalla D.G.R. Emilia Romagna n. 1378/99 e s.m..

L'assistenza farmaceutica è assicurata dall'Azienda U.S.L. mediante la fornitura gratuita di farmaci compresi nel prontuario terapeutico provinciale con esclusione dei farmaci di fascia "C". Quest'ultimi vengono assicurati dall'A.S.P. con oneri a proprio carico in quanto il Consiglio di Amministrazione, in sede di determinazione annuale della retta, ha stabilito di non richiedere ulteriori rimborsi agli ospiti.

Il Servizio Riabilitativo è garantito da Terapisti della Riabilitazione (T.D.R) nel rispetto del parametro previsto dalla D.G.R. Emilia Romagna n. 1378/99 e s.m..

Il Servizio è erogato, di norma, dal lunedì al venerdì attraverso programmi individuali e di gruppo, in relazione a quanto previsto nei progetti assistenziali individuali. Nelle strutture sono presenti palestre, adeguatamente attrezzate, in cui vengono svolte prestazioni riabilitative e attività motorie che sono fondamentali per mantenere l'anziano il più possibile attivo e per valorizzare le sue capacità residue.

7.1.3 - Servizio di Animazione

Le attività di animazione e socializzazione rivestono un ruolo importante all'interno dei servizi, soprattutto per la loro duplice valenza di favorire autonomia e integrazione, nonché per la possibilità che offrono di rinforzare il legame tra la persona anziana ed il contesto sociale di riferimento. L'animatore, presente settimanalmente in struttura per attività programmate, in sinergia con le altre figure professionali del reparto, organizza sia per gruppi di interesse che per singoli ospiti, attività ricreative, occupazionali e socio-riabilitative finalizzate alla socializzazione e al mantenimento delle funzioni cognitive degli utenti.

7.1.4 - Servizi Generali

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato ad una Ditta esterna. I pasti vengono prodotti ponendo la massima attenzione agli aspetti nutrizionali, sulla base di menù differenziati per rispondere alle diverse esigenze degli ospiti e per fornire un'alimentazione varia.

Il pasto giornaliero garantisce un apporto calorico complessivo adeguato alle necessità degli ospiti. I menù sono elaborati con la collaborazione di un dietista e sono anche assicurate diete personalizzate per particolari patologie.

Il menù è articolato su più pietanze, tali da garantire possibilità di scelta e risposta a bisogni di alimentazioni diversificate.

Il menù è articolato su cinque settimane e prevede una variazione estiva ed una invernale.

Inoltre vengono elaborati piatti particolari per le più importanti ricorrenze (Natale, Pasqua, Capodanno, Ferragosto,...), in occasione delle quali vengono realizzate ricette legate alla tradizione gastronomica locale.

I pasti vengono serviti, di norma, ai seguenti orari:

- prima colazione – ore 8,30;
- pranzo – ore 12,00;
- merenda – ore 16,00;
- cena - ore 18,30 (ore 19.00 nel periodo estivo).

Servizio di pulizia

Il Servizio viene svolto da una Ditta esterna che provvede alla pulizia quotidiana e sanificazione mensile dell'ambiente di vita dell'ospite e degli spazi comuni, al fine di salvaguardare il benessere delle persone e la salubrità degli ambienti trattati.

Sono previsti inoltre interventi programmati di pulizie delle aree verdi e cortilizie.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il Servizio di guardaroba e lavanderia, assicurato da una Ditta esterna, riguarda il lavaggio, la stiratura e piccole riparazioni dei capi del guardaroba personale degli ospiti nonché la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, asciugamani e salviette, biancheria da tavola,..).

Il servizio di guardaroba – il cui costo è incluso nella retta di ospitalità - prevede la riconsegna degli indumenti puliti, di norma, entro e non oltre il termine di sette giorni dalla data del ritiro. Al fine di poter identificare la biancheria personale dell'ospite la Ditta effettua l'etichettatura dei capi con l'applicazione di appositi microchips (o etichette).

Il processo di lavaggio della biancheria personale può essere effettuato sia con il metodo tradizionale che a secco, a seconda delle caratteristiche dei tessuti che, in ogni caso, dovranno essere preservati nella loro consistenza.

In caso di smarrimento o danneggiamento di capi è prevista la sostituzione con altri analoghi aventi le stesse caratteristiche estetiche e merceologiche.

L'ospite, al momento dell'ingresso, deve disporre di un adeguato corredo personale e fornire alla struttura l'elenco dettagliato del medesimo; ogniqualvolta i familiari ritirino o consegnino abiti o accessori dell'ospite dovranno darne comunicazione alla Responsabile dell'Attività Assistenziale o in sua assenza al personale di reparto per una migliore gestione del servizio. Per gli ospiti sono consigliati abiti comodi, di facile vestibilità, lavabili in lavatrice e in numero tale da favorirne il costante ricambio.

Servizio di parrucchiere, barbiere, podologo

Il Servizio è garantito da professionisti esterni ed è incluso nella retta di ospitalità.

E' prevista una presenza programmata nelle strutture secondo un calendario che prevede almeno un trattamento mensile per ciascun ospite.

Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti

L'Azienda assicura l'accompagnamento per commissioni esterne o a visite specialistiche e esami di laboratorio, qualora la rete familiare dell'ospite sia assente o inadeguata. L'Azienda effettua i trasporti, ove possibile, con mezzi propri o si assume l'onere del servizio di autoambulanza.

Attraverso la presenza di proprio personale, garantisce altresì:

- in caso di invio al Pronto Soccorso, accompagnamento e affiancamento dell'ospite privo di un'adeguata rete parentale e sino all'arrivo dei familiari nel caso i medesimi siano presenti e reperibili; l'anziano solo o temporaneamente privo di familiari viene affiancato almeno sino al ricovero nel reparto ospedaliero o sino alla dimissione e al rientro in struttura.
- in caso di ricovero ospedaliero, sostegno all'ospite che non abbia rete parentale di riferimento, attraverso l'interessamento sul suo stato di salute e su eventuali bisogni connessi alla degenza, mantenendo con ciò un legame con la struttura di provenienza (si precisa tuttavia che l'assistenza diretta, se necessaria, non è a carico del personale dell'Azienda);

Servizio di manutenzione

E' previsto un servizio di manutenzione che permette di effettuare in breve tempo interventi di riparazione delle attrezzature e di ripristino dei locali al fine di limitare eventuali disagi agli utenti e all'equipe di lavoro.

7.1.5 - Servizi complementari e volontariato

Segretariato sociale

La struttura offre assistenza all'ospite nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero (cambio di residenza, cambio nominativo medico di base, ecc.).

Viene inoltre fornito gratuitamente il servizio "gestione denaro ospiti" mediante l'apertura di conto corrente intestato all'ospite sul quale, a richiesta, vengono accreditate pensioni, indennità di accompagnamento ed altre eventuali entrate al fine di consentire, all'ospite medesimo, previa delega a personale incaricato dell'Azienda, il prelievo di somme per le spese personali, nonché il pagamento della retta.

Servizio di assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è prestata da sacerdoti individuati dalla Curia Vescovile che assicurano le funzioni religiose e si rendono disponibili alle richieste di aiuto spirituale, al colloquio, all'ascolto, alla somministrazione dei Sacramenti.

Per gli anziani ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica ci si può rivolgere al Coordinatore della struttura per contatti con i ministri degli altri culti.

Volontariato

Sono attive all'interno delle strutture organizzazioni di volontariato e singoli volontari che contribuiscono alla realizzazione di iniziative di socializzazione ed allo sviluppo della cultura della solidarietà. In particolare sono presenti volontari dell'Associazione V.A.P.A che collaborano con il personale di assistenza al momento del pasto e volontari della Comunità di S. Egidio che accompagnano gli ospiti ad eventi e feste di carattere religioso.

7.2 - Giornata tipo dell'ospite

La vita in Casa Protetta/ R.S.A. è cadenzata da attività quotidiane che rispettano il ritmo biologico i cui punti fermi sono il risveglio, la colazione, il pranzo, il riposo pomeridiano, la cena, il riposo notturno:

MATTINO

- alzata
- interventi assistenziali di base
- interventi infermieristici
- prima colazione
- attività socio-relazionali o animazione
- attività di fisioterapia
- eventuali uscite

PRANZO

POMERIGGIO

- riposo
- interventi assistenziali di base
- interventi infermieristici
- merenda
- attività di fisioterapia
- attività socio-relazionali o animazione
- eventuali uscite

SERA

- cena
- interventi infermieristici
- interventi assistenziali di base
- riposo notturno

7.3 - Visite di familiari ed amici

Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari ed amici possono accedere alla Struttura durante la giornata, ad eccezione dei momenti del riposo e degli interventi assistenziali di base; le visite sono consentite:

- dalle ore 9.30 alle ore 13.00;
- dalle ore 15.30 alle ore 19.30.

In casi di particolare necessità può essere autorizzata la permanenza di familiari anche durante la notte.

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

Durante la somministrazione dei pasti possono sostare nelle sale da pranzo soltanto coloro che aiutano nell'assunzione del vitto i propri congiunti.

Al fine di consentire il rispetto delle misure organizzative e di autocontrollo (H.A.C.C.P.) volte alla tutela dell'igiene dei prodotti alimentari ed escludere il rischio dell'assunzione impropria di cibi/bevande o medicinali da parte degli ospiti, i visitatori sono invitati a non portare o somministrare alcunché se non espressamente autorizzati dal personale presente.

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

E' ammesso l'accesso nelle strutture anche per i minori, sotto la responsabilità dei genitori.

Sono possibili, se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono, permessi per uscite con familiari o amici.

7.4 - Regole di vita comunitaria

L'ospite e i suoi familiari hanno il dovere di:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- non danneggiare mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinate e pulite le camere e gli ambienti di uso comune;
- non usare apparecchi riscaldanti (comprese termo-coperte, fornelli personali o altro) nelle camere;
- tenere conto dei diritti degli altri ospiti nell'uso degli apparecchi radio e televisori, sia collocati negli spazi comuni che nelle camere da letto;
- rispettare il divieto di fumo;
- rispettare le regole di vita e di convivenza della struttura. In caso di mancato rispetto, l'Ente si riserva di adottare i provvedimenti necessari che possono giungere, su proposta del Coordinatore responsabile di struttura, fino all'allontanamento dalla struttura in casi di particolare gravità.

Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale che opera nell'Azienda .

Si consiglia di portare in struttura soltanto gli effetti personali dell'ospite strettamente necessari; l'Ente non assume alcuna responsabilità per il denaro, i gioielli o altri valori custoditi direttamente dall'ospite nella propria stanza.

7.5 - Retta di ospitalità

Al momento della domanda di ammissione, presso il Comune di Parma, l'ospite o suo familiare dovrà sottoscrivere l'impegno economico per il pagamento della retta. Ai fini dell'ammissione, coloro che hanno un'integrazione della retta/contributo da parte del Comune di Parma devono disporre per l'attribuzione all'Ente della delega della pensione e/o altre indennità di cui sono titolari.

Inoltre dovrà essere versata presso il Tesoriere dell'Azienda una cauzione infruttifera, pari all'ammontare della retta per una mensilità, che verrà restituita al termine dell'ospitalità, al netto dell'importo della retta dovuta per l'ultimo mese (o frazione) di accoglienza. Tale somma sarà trattenuta dall'Ente in caso di morosità. Per gli ospiti con contributo del Comune di Parma la cauzione sarà commisurata alla quota di retta posta a carico degli obbligati al pagamento.

Il mancato pagamento della retta può comportare la dimissione dell'ospite dalla struttura.

L'importo delle rette viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda (eccetto la Casa Protetta di via Sidoli la cui retta è determinata annualmente dal Comune di Parma) e comunicato agli ospiti e loro familiari. Con il medesimo atto viene determinata anche la riduzione da praticarsi in caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura protetta. Il Consiglio si riserva la facoltà di modificare in corso d'anno l'importo delle rette in relazione alle risultanze del bilancio, dandone tempestivo avviso agli utenti. Per quanto riguarda l'importo delle rette di ospitalità per l'anno in corso si veda l'Allegato 4.

La retta deve essere pagata mensilmente, in soluzione unica posticipata.

L'Ente provvede ad emettere mensilmente avvisi di pagamento e a recapitare al domicilio degli utenti, anche tramite il proprio Tesoriere, bollettini Mav bancari o comunicazioni di avvenuto addebito in caso di domiciliazione tramite Rid.

Il pagamento può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- in contanti presso il Tesoriere dell'Ente o qualunque altro sportello bancario, entro e non oltre il 30° giorno del mese successivo a quello di riferimento, dietro ricevimento di bollettino Mav;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario non oltre il 30° giorno 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 il 30° giorno del mese successivo a quello di riferimento.

In caso di ritardato pagamento, rispetto alla scadenza fissata, verranno addebitati gli interessi legali.

Condizione essenziale ed obbligatoria per l'ammissione per coloro che hanno un contributo del Comune è la delega all'Ente della pensione e/o altre indennità di cui l'ospite è titolare.

L'ammissione dell'ospite deve essere effettuata nella data concordata con il Comune e il pagamento della retta decorre da tale giorno, indipendentemente dall'effettivo ingresso in struttura e comunque fino a quando il posto è tenuto a disposizione dell'ospite.

Nel caso di dimissioni volontarie o trasferimento ad altra struttura, l'Amministrazione deve essere avvisata, per iscritto, con almeno 3 giorni di anticipo. In caso di mancato preavviso la retta sarà comunque dovuta.

7.6 - I nostri fattori e indicatori di qualità

L'Azienda, con la realizzazione di questa Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti degli utenti e loro familiari e i fattori di qualità che tutto il personale deve assicurare nell'erogazione delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

La rispondenza tra i servizi erogati e i fattori dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata dall'Azienda. Le risultanze di tale verifica sono scritte e rimangono agli atti delle strutture.

<u>FATTORE</u>	<u>INDICATORE</u>	<u>TEMPI E MODALITA' DI RILEVAZIONE</u>
valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni degli ospiti	presenza della scheda di valutazione multidimensionale e della cartella socio sanitaria integrata	compilazione all'ingresso e aggiornamento almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'ospite
stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	esistenza di un piano assistenziale, terapeutico e riabilitativo per ogni ospite	verifica e aggiornamento del P.A.I. almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'ospite
svolgimento del lavoro degli operatori secondo modalità e logiche dell'équipe multidisciplinare	vengono effettuate riunioni di équipe di nucleo/struttura per la gestione del P.A.I. e per la programmazione e la valutazione delle attività di nucleo, risultanti da verbale scritto	tenuta delle riunioni almeno ogni mese e comunque ogni volta che se ne ravvisi la necessità
corretta modalità di erogazione d'assistenza diretta all'ospite	esistenza di linee guida e protocolli formalizzati	verifica almeno annuale dei protocolli ai fini di un loro eventuale aggiornamento

incontri periodici di struttura con ospiti e familiari da parte di Coordinatori e R.A.A.	vengono effettuati incontri con cadenza almeno semestrale per favorire il coinvolgimento dell'utenza ai fini del miglioramento della qualità del servizio	verifica numero incontri e partecipanti
monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	tenuta di un registro delle segnalazioni e dei reclami	Verifica annuale del numero delle segnalazioni e dei reclami e analisi degli stessi
svolgimento di una indagine di gradimento del servizio erogato	somministrazione del questionario di valutazione	Raccolta questionari e analisi esiti almeno una volta all'anno
gestione ospiti con lesione cutanee	applicazione di protocolli per la prevenzione e cura lesioni cutanee	rilevazione semestrale delle lesioni e del numero di ospiti trattati
attività programmate di animazione	presenza in struttura di un programma scritto con attività dettagliate e registrazione degli ospiti che vi partecipano	verifica ogni 4 mesi del numero di ospiti coinvolti nelle attività
attività riabilitative individuali e di gruppo	tenuta di un registro, per ogni struttura, degli interventi riabilitativi effettuati	analisi del numero ospiti trattati sul totale degli utenti
accompagnamento per visite mediche programmate ed esami strumentali	tenuta di un registro degli accompagnamenti effettuati	verifica ogni 6 mesi del numero di accompagnamenti effettuati e del numero di ospiti interessati
visita all'ospite privo di una rete parentale in caso di ricovero ospedaliero	tenuta di un registro delle visite effettuate e degli interventi materiali assicurati	verifica ogni 6 mesi del numero di visite effettuate sul numero di ospiti ricoverati
monitoraggio del numero dei ricoveri ospedalieri	tenuta di un registro dei ricoveri ospedalieri per ogni nucleo	report semestrale con numero di utenti ricoverati e numero di ricoveri sul totale degli utenti

8 – CENTRI DIURNI PER ANZIANI, ALLOGGI CON SERVIZI, COMUNITA' ALLOGGIO, SPAZI COLLETTIVI

8.1 Centro Diurno

A chi si rivolge

Il servizio è destinato ad anziani che presentano diversi gradi di non autosufficienza. Fornisce un sostegno alle famiglie impegnate nel lavoro di cura, così da permettere agli anziani di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, rallentando la perdita dell'autonomia e favorendo il mantenimento delle capacità fisiche e mentali.

Che cosa offre

Il Centro Diurno è una struttura, organizzata con stile familiare, che accoglie l'anziano durante il giorno e offre l'opportunità di usufruire, tramite personale qualificato, di vari interventi:

- servizi di trasporto ai centri;
- igiene e cura della persona;
- pasto e aiuto nell'alimentazione;
- assistenza infermieristica e fisioterapica;
- attività di socializzazione e di animazione;
- attività di mobilizzazione.

La maggior parte dei Centri Diurni offre accoglienza dal lunedì al venerdì, alcuni anche il sabato e la domenica.

Il Centro Diurno offre la possibilità di scelta tra accoglienza a tempo pieno, a part-time con pasto, a part-time senza pasto o solamente per il pasto.

Giornata tipo dell'Ospite

La giornata tipo di un Centro Diurno è cadenzata da ritmi ed attività che rispettano i tempi degli Utenti, alleviano le condizioni di solitudine ed isolamento favorendo la vita di relazione.

MATTINO

- trasporto
- accoglienza
- colazione
- attività di animazione/socializzazione
- interventi assistenziali di base

PRANZO

POMERIGGIO

- Relax pomeridiano
- Attività di animazione/socializzazione
- Interventi assistenziali di base
- Merenda
- Trasporto

8.2 Alloggio con Servizio

A chi si rivolge

Il Servizio si rivolge ad anziani che per problemi sociali e assistenziali non sono più in grado di vivere nella propria casa e dà loro l'opportunità di risiedere in appartamenti autonomi. Tali appartamenti e gli edifici in cui sono inseriti hanno caratteristiche che assicurano maggiore tutela, offrendo la possibilità di beneficiare di servizi comuni.

Che cosa offre

Nell'Alloggio con Servizio sono garantiti:

- controllo e sorveglianza;
- momenti di socializzazione;
- attivazione al bisogno del servizio di assistenza domiciliare, di consegna dei pasti e di aiuto nell'assunzione degli stessi.

8.3 Comunità Alloggio

A chi si rivolge

Il Servizio accoglie, per un periodo di tempo definito, anziani non autosufficienti di grado lieve, che, per problemi sia di carattere sociale che sanitario, non sono in grado di vivere nella propria casa.

Che cosa offre

La Comunità Alloggio ospita un piccolo gruppo di anziani a cui garantisce assistenza in un clima familiare, in grado di favorire atteggiamenti di solidarietà e di auto-aiuto.

Il servizio offre, tramite personale qualificato, attività differenti quali:

- servizi alberghieri;
- igiene e cura della persona;
- attività di socializzazione;
- servizio infermieristico;
- accompagnamento per l'espletamento di piccole attività.

8.4 Spazio Collettivo

A chi si rivolge

Il Servizio è destinato ad anziani con grado di non autosufficienza lieve.

Offre un contesto idoneo per l'incontro e la socializzazione, nonché tutela ed interventi a carattere assistenziale per gli anziani accolti.

La finalità è di favorire l'espressione della capacità relazionali degli anziani e la loro integrazione con l'ambiente esterno, sostenendo la permanenza al proprio domicilio.

Che cosa offre

Lo Spazio Collettivo è una struttura in cui personale qualificato assicura, in un ambiente di tipo familiare, interventi quali:

- servizio di trasporto;
- attività di socializzazione e di animazione;
- cura della persona;
- pasto;
- attività motoria.

Giornata tipo dell'Ospite

La giornata tipo di uno Spazio Collettivo è cadenzata da tempi ed attività che rispettano i bisogni degli Utenti, alleviano le condizioni di solitudine ed isolamento favorendo la vita di relazione.

MATTINO

- trasporto
- accoglienza
- colazione
- attività di animazione/socializzazione
- interventi assistenziali di base

PRANZO

POMERIGGIO

- Relax pomeridiano
- Attività di animazione/socializzazione
- Merenda
- trasporto

9 - ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

L'Azienda garantisce al cittadino/utente la trasparenza degli atti amministrativi disciplinata dalla Legge 241/90 e s.m., con le modalità previste nel proprio Regolamento di accesso consultabile sul sito Internet dell'Ente (www.adpersonam.pr.it).

10 – STRUMENTI DI GARANZIA E PARTECIPAZIONE

Il Coordinatore responsabile della struttura assistenziale è a disposizione dell'ospite o suo familiare per dare informazioni sul servizio nonché chiarire e risolvere eventuali problemi che abbiano a verificarsi in struttura.

Inoltre, alla Direzione Generale e alla Responsabile dell'Area Socio Assistenziale gli ospiti e loro familiari possono presentare segnalazioni di reclami, elogi o suggerimenti in relazione ad atti e comportamenti dell'Azienda, ai propri servizi e operatori.

Modalità di presentazione delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere presentate di persona, per telefono, via fax, via posta ordinaria o elettronica oppure consegnando l'apposita scheda (All. 1) presso l'Ufficio Segreteria dell'Ente.

In caso di reclami, dopo aver acquisito ogni elemento utile per l'istruttoria, si provvederà a dare una risposta scritta entro 30 gg. dalla data di ricevimento della segnalazione.

Infine, l'Azienda intende rilevare periodicamente il gradimento e la soddisfazione dell'utenza di Casa Protetta/R.S.A., attraverso la compilazione di un questionario di valutazione (All. 2) che verrà distribuito agli ospiti e ai loro familiari; tale questionario potrà essere compilato e imbucato nell'apposito contenitore collocato nelle strutture.

I dati verranno elaborati e analizzati e costituiranno un utile strumento di verifica anche per apportare azioni di miglioramento del servizio al fine di rispondere con sempre maggior efficacia alle esigenze degli utenti.

AD PERSONAM AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA DEL COMUNE DI PARMA	MODULO DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI
---	---

COGNOME _____ NOME _____

INDIRIZZO: _____ TELEFONO _____

OSPITE: _____ STRUTTURA _____

GRADO DI PARENTELA /RELAZIONE CON L'OSPITE _____

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.

Spazio per la comunicazione

<input type="checkbox"/> SUGGERIMENTO	<input type="checkbox"/> ELOGIO	<input type="checkbox"/> RECLAMO
---------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

FIRMA -----

AD PERSONAM AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA DEL COMUNE DI PARMA	MODULO DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI
---	---

SPAZIO DA COMPILARE A CURA DELL'AZIENDA

DATA DI RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE -----

RISPOSTA FORNITA :

DATA RISPOSTA-----

 DI PERSONA TELEFONO SCRITTA

FIRMA DELL' INCARICATO ALLA RISPOSTA-----

**AD PERSONAM
AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA
DEL COMUNE DI PARMA**

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo le nostre strutture, il personale che vi opera ed i servizi che esse offrono.

Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per capire quali sono i problemi esistenti e per mettere a punto i possibili interventi per migliorare la nostra organizzazione e i nostri servizi.

Una volta compilato il questionario andrà riposto nell'apposito contenitore che verrà situato in ciascuna struttura.

Per rispetto della riservatezza di ciascuno il questionario potrà essere redatto in forma anonima; chi volesse, naturalmente, potrà sottoscriverlo riportando il proprio nome e cognome .

La ringraziamo per la collaborazione e Le rivolgiamo un cordiale saluto.

LA DIREZIONE

AD PERSONAM AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA DEL COMUNE DI PARMA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

CHI COMPILA IL QUESTIONARIO:

OSPITE FAMILIARE ALTRA PERSONA DI RIFERIMENTO

Come valuta il trattamento complessivo ricevuto durante la permanenza in struttura?

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta la disponibilità del Coordinatore del servizio alla presa in carico

dei problemi :

ottimo buono sufficiente insufficiente

- disponibilità al colloquio

ottimo buono sufficiente insufficiente

- cortesia e rispetto

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta la disponibilità della Raa del servizio alla presa in carico dei problemi :

ottimo buono sufficiente insufficiente

- disponibilità al colloquio

ottimo buono sufficiente insufficiente

- cortesia e rispetto

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta l'assistenza prestata dal Medico:

ottimo buono sufficiente insufficiente

- disponibilità al colloquio

ottimo buono sufficiente insufficiente

- cortesia e rispetto

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta l'assistenza prestata dagli Infermieri:

ottimo buono sufficiente insufficiente

- disponibilità al colloquio

ottimo buono sufficiente insufficiente

- cortesia e rispetto

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta l'assistenza prestata dagli Operatori Socio Sanitari:

ottimo buono sufficiente insufficiente

- disponibilità al colloquio

ottimo buono sufficiente insufficiente

- cortesia e rispetto

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta l'assistenza prestata dai Fisioterapisti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

- disponibilità al colloquio

ottimo buono sufficiente insufficiente

- cortesia e rispetto

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta il livello di igiene e cura della persona:

ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta le attività ricreative e di animazione: ottimo buono sufficiente insufficiente

Come valuta il vitto e il servizio di ristorazione:

- qualità	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
- quantità	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
- tempi e modi della somministrazione	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente

Come valuta i servizi igienici e la pulizia ambientale:

- igiene e pulizia della stanza	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
- igiene e pulizia degli spazi comuni	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
- igiene e pulizia dei servizi igienici	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente

Come valuta il servizio di guardaroba e di lavanderia:

- qualità del lavaggio	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
- cura della biancheria	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
- tempi di distribuzione	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente

Ritiene che l'arredamento della camera sia complessivamente:

gradevole si no confortevole si no funzionale si no

Come valuta il rispetto della privacy da parte del personale:

ottimo buono sufficiente insufficiente

SUGGERIMENTI

Data -----

INDIRIZZI E NUMERI UTILI

La sede legale dell'A.S.P. nonché sede degli uffici amministrativi è a Parma in Via Cavestro n. 14 (Ufficio Segreteria tel. 0521/532419-418 - fax 0521/532451 - indirizzo e-mail: direzione@adpersonam.pr.it; P.E.C. adpersonam@registerpec.it).

Le strutture assistenziali sono tutte ubicate in Parma o nella prima periferia e sono facilmente raggiungibili anche con i mezzi pubblici.

CASE PROTETTE

" <u>Residenza dei Tigli</u> "	1° e 2° piano	P.le Fiume n. 5	tel. 0521/900307
" <u>Residenza dei Lecci</u> "		P.le Fiume n. 5	tel. 0521/900320
" <u>Residenza delle Tamerici</u> "		P.le Fiume n. 5	tel. 0521/900352
" <u>Villa Ester</u> "		Via Costituente n. 15/A	tel. 0521/230123
" <u>Gulli</u> "		Via Gulli n. 24	tel. 0521/900501
" <u>Ines Ubaldi</u> "		Via Ravenna n. 2	tel. 0521/270754
" <u>Sidoli</u> "		Via del Campo n. 12	tel. 0521/245082

R.S.A.

" <u>Residenza dei Tigli</u> "	3° e 4° piano	P.le Fiume n. 5	tel. 0521/900307
" <u>Romanini</u> "		Via Rismondo n. 1	tel. 0521/900520

CENTRI DIURNI

" <u>Molinetto</u> "		P.le Fiume n. 5	tel. 0521/900204
" <u>Gulli</u> "		Via Gulli n. 24	tel. 0521/900501
" <u>San Leonardo</u> "		Via Ravenna n. 4	tel. 0521/270754
" <u>Corcagnano</u> "		Via Donatori di Sangue n. 1	tel. 0521/639278
" <u>Montanara</u> "		Via Langhirano n. 15	tel. 0521/967373
" <u>L'Incontro</u> "		Via Marchesi n. 6	tel. 0521/994697
" <u>Residenza XXV Aprile</u> "		Via Taro n. 27	tel. 0521/257135
" <u>Parma Centro</u> "		P.le Allende n. 1	tel. 0521/775832
" <u>Molen Bass</u> "		Via Firenze n. 20	tel. 0521/273065
" <u>Sidoli</u> "		Via del Campo n. 12	tel. 0521/245082
" <u>Cittadella</u> "		Via Caduti e Dispersi in Russia n. 1/A	tel. 0521/247952

ALLOGGI CON SERVIZI

" <u>San Leonardo</u> "		Via Ravenna n. 6	tel. 0521/270754
" <u>Via Firenze</u> "		Via Firenze n. 20	tel. 0521/273065

<u>“Residenza XXV Aprile”</u>	Via Taro n. 27	tel. 0521/257135
<u>“Residenza Pontiroli Battisti”</u>	Via Pontiroli Battisti n. 7	tel. 0521/943698
<u>“Cittadella”</u>	Via Caduti e Dispersi in Russia n. 1/A	tel. 0521/247952

SPAZI COLLETTIVI

Centro Servizi Pablo:

- “Residenza Pontiroli Battisti “ Via Pontiroli Battisti n. 7 tel. 0521/943698
- “Via Olivieri” Via Olivieri n. 2/4 tel. 0521/942708

COMUNITA' ALLOGGIO

<u>“L’Incontro”</u>	Via Marchesi n. 6	tel. 0521/994697
<u>“Residenza XXV Aprile”</u>	Via Taro n. 27	tel. 0521/257135
<u>“Montanara”</u>	Via Langhirano n. 15	tel. 0521/967373

RETTE DI OSPITALITA'

ANNO 2011

	retta a carico Utente/Comune	onere a carico del F.R.N.A.	retta a carico Az. U.S.L.
Ospiti non autosufficienti in Casa Protetta			
su posti convenzionati	51,25	37,28	0
su posti autorizzati	87,23	0	0
ospiti psicogeriatrici in casa protetta	0	0	77,47
integrazione giornaliera per camera singola	7,80	0	0
ricoveri temporanei di sollievo (1)			
(1) Tali ricoveri, se eventualmente attivati, si applicheranno le disposizioni previste dalla Delibera di Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 1206/07 e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal "Regolamento per l'accoglienza temporanea residenziale e semiresidenziale" approvato dal Comitato di Distretto			
Ospiti non autosufficienti in R.S.A.			
temporanei (max 30gg)	0	0	118,78
a tempo prolungato su posti convenzionati (2)	53,55	40,67	0
(2) Tale retta si applica anche in caso di proroga di un ricovero temporaneo in R.S.A. oltre i 30 giorni, disposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica			
Assenze temporanee			
dal 2° giorno di assenza in poi (3)	riduzione del 10%		
(3) In caso di un solo giorno, la riduzione sarà applicata se l'Ospite è assente sia a pranzo che a cena			
soggiorni climatici estivi (4)	riduzione del 35%		
(4) la riduzione si applicherà per assenze da un minimo di 7 giorni ad un massimo di 15 giorni, equiparando tutti i soggiorni climatici estivi, organizzati autonomamente o dell'Ente.			
Le riduzioni relative alle assenze temporanee, di qualunque tipo, verranno applicate a tutti gli Ospiti con retta a totale proprio carico, senza contributo da parte del Comune o altri Enti			