



## **CARTA DEI SERVIZI DI ASP AD PERSONAM – Azienda dei Servizi alla Persona del Comune di Parma**

**Approvata con Delibera dell'Amministratore Unico n. 13 del 22 maggio 2018.**

### **LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA CARTA**

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione, rappresentando un'insostituibile interfaccia tra l'Azienda e il cittadino, un vero e proprio contratto stipulato tra le parti. Questa Carta descrive i principi fondamentali dei Servizi Socio-Assistenziali e le garanzie che sono offerte a coloro che li utilizzano.

La Carta, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

#### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Azienda s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Imparzialità**

L'Azienda eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

#### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Partecipazione**

L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

### **Efficacia ed Efficienza**

L'Azienda pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e Cortesia**

L'Azienda assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

L'Azienda considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## INDICE

1. – Presentazione – Scopi Istituzionali dell’Azienda – Strutture e Servizi	pag. 4 – 5
2. – Modalità di accesso ai Servizi	pag. 5 – 6 - 7
3. – Servizi offerti nelle Case Residenze Anziani (C.R.A.)	pag. 7 – 8 - 9
3.1 Giornata tipo dell’ospite nella C.R.A	pag. 9
3.2 Visite di familiari ed amici	pag. 9 - 10
3.3 Regole di vita comunitaria	pag. 10
3.4 Servizi di supporto e segretariato	pag. 10
3.5 Dimissioni	pag. 11
3.6 Decesso	pag. 11
3.7 Modalità di partecipazione e ascolto	pag. 11
3.8 Sistema qualità	pag. 11
3.9 Modalità di presentazione delle segnalazioni	pag. 12
3.10 Retta di ospitalità	pag. 12
4. – Accesso agli atti amministrativi e accesso civico	pag. 12 - 13

## ALLEGATI

Allegato n. 1 Questionario di valutazione C.R.A.	pag. 14 – 15 - 16
Allegato n. 2 Questionario di valutazione C.D.A.	pag. 17 – 18 - 19
Allegato n. 3 Questionario di valutazione Spazio Collettivo	pag. 20 – 21 - 22
Allegato n. 4 Questionario di valutazione Alloggi con Servizi	pag. 23 – 24
Allegato n. 5 Modulo di presentazione segnalazioni	pag. 25
Allegato n. 6 Indicatori di qualità	pag. 26
Allegato n. 7 Rette di ospitalità anno 2018	pag. 27

## STRUTTURE e SERVIZI

CENTRO SERVIZI “PABLO”	pag. 28 - 29
CASA RESIDENZA ANZIANI “GULLI”	pag. 30
CENTRO DIURNO “GULLI”	pag. 31
CASA RESIDENZA ANZIANI “I LECCI”	pag. 32
CASA RESIDENZA ANZIANI “LE TAMERICI”	pag. 33
CASA RESIDENZA ANZIANI “I TIGLI”	pag. 34
CENTRO DIURNO “MOLINETTO”	pag. 35
CASA RESIDENZA ANZIANI “ROMANINI”	pag. 36
CASA RESIDENZA ANZIANI “SAN MAURO ABATE DI COLORNO”	pag. 37 - 38
CONDOMINIO SOCIALE VIA FIRENZE	pag. 39
SPORTELLI ASSISTENTI FAMILIARI “CLISSA”	pag. 40 - 41

## LEGENDA

A.S.P. – Azienda dei Servizi alla Persona
A.U.S.L. – Azienda Unità Sanitaria Locale
C.R.A. – Casa Residenza Anziani
C.D.A.– Centro Diurno Anziani
O.S.S. – Operatore Socio Assistenziale
P.A.I. – Piano Assistenziale Individuale
R.A.A. – Responsabile delle Attività Assistenziali
R.A.S. - Responsabile delle Attività Sanitarie
S.S.T. – Servizio Sociale Territoriale
U.V.G. – Unità di Valutazione Geriatrica

## 1. PRESENTAZIONE

**ASP Ad Personam – Azienda dei Servizi alla Persona del Comune di Parma (di seguito Azienda)** è l'Azienda Pubblica Distrettuale per la gestione sul territorio di Servizi Socio-Assistenziali prevalentemente per anziani, anche a seguito dell'unificazione con l'ASP Bassa Est San Mauro Abate di Colorno, avvenuta il 1° gennaio 2016, e grazie al progressivo ampliamento dei servizi conferiti nel 2016 dal Comune di Parma.

A partire dalla sua fondazione, nel XVI secolo, come **Congregazione della Carità**, poi intitolata a S. Filippo Neri, l'Ente ha sempre prestato assistenza materiale e spirituale ai "bisognosi"; dalla fusione della Congregazione con l'Istituto Mario Romanini, nel 1975 nascono gli **I.R.A.I.A.**, poi trasformati nel 2007 in **Ad Personam**, con un ruolo centrale nel sistema cittadino dei Servizi Assistenziali e Socio-Sanitari a favore della popolazione anziana, progettando e realizzando diverse tipologie di servizi in grado di soddisfare i bisogni complessi e sempre più differenziati di anziani della terza e quarta età.

Anche l'**Ospizio Civile di San Mauro Abate di Colorno** affonda le proprie radici nel passato: nasce ufficialmente il 30 aprile 1794, con atto di Ferdinando di Borbone Duca di Parma, e diventa **Ricovero per Inabili** di Colorno il 15 settembre 1907. Con l'avvento delle norme per il superamento delle IPAB, l'Ente di Colorno viene trasformato in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona con la denominazione di **ASP Bassa Est San Mauro Abate**.

La nostra Mission è di quella operare nella direzione di offrire il miglior servizio possibile ad anziani e alle persone in difficoltà su mandato del Comune di Parma, degli altri Comuni del Distretto e della Diocesi, in qualità di soci dell'azienda, e sulla base delle normative regionali (DGR 715/2015 e DGR 273/2016).

È per noi molto importante offrire oggi servizi innovativi alla popolazione senza perdere di vista la nostra provenienza e valorizzando il patrimonio culturale, etico, umano e professionale, in collaborazione con Amministrazioni Comunali, A.U.S.L., Azienda Ospedaliero Universitaria e altre Istituzioni: la Carta dei Servizi rappresenta la sintesi di questa volontà.

### SCOPI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA

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.

La capacità professionale del personale che opera nei servizi è il valore che ci permette di scegliere, sulla base delle risorse disponibili, gli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili, di esprimere i più alti standard di condotta leale e corretta, di accrescere le competenze attraverso la formazione e la condivisione delle conoscenze, e di sviluppare l'integrazione professionale, in maniera flessibile, adattando il proprio comportamento alle varie esigenze dei diversi casi.

L'Azienda opera in rete con i servizi territoriali al fine di garantire risposte il più possibile adeguate ai bisogni della popolazione anziana, alle persone con disabilità e alle famiglie vulnerabili della città.

### STRUTTURE E SERVIZI

L'Azienda offre, in base alle diverse esigenze di assistenza, i seguenti servizi:

- Casa Residenza Anziani per anziani non autosufficienti;
- Centro Diurno per Anziani;
- Alloggio con Servizio;
- Spazio Collettivo;
- Sportello Assistenti Familiari "Clissa";

- Alloggio per giovani maggiorenni o nuclei mono-genitoriali con figli minori.

#### **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti.**

La casa-residenza per anziani, che ingloba la ex Casa Protetta / RSA, è un servizio socio-sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

La casa-residenza fornisce ospitalità ed assistenza, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Garantisce assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana ospitata.

**Centro Diurno per Anziani** è un servizio semiresidenziale destinato ad anziani non autosufficienti e ad adulti con forma morbosa equiparabili a quelle geriatriche, con diversi gradi di non autosufficienza.

**Spazio Collettivo** è un servizio semiresidenziale a carattere diurno dedicato all'incontro e alla socializzazione, destinato ad anziani e 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.

**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.

**Sportello Assistenti Familiari "Clissa"** ASP Ad Personam in collaborazione con Enti ed Associazioni del territorio, fornisce un servizio di consulenza per le famiglie che hanno necessità di aiuto nella cura di persone anziane o disabili al domicilio. Lo Sportello "Clissa" offre inoltre un orientamento professionale qualificato a chi opera come assistente familiare e corsi di formazione e di aggiornamento in aula e attraverso piattaforma *e-learning*.

**Alloggio per giovani maggiorenni** è destinato a giovani adulti in situazione di fragilità sociale che vengono accompagnati e sostenuti nella fase di passaggio alla vita adulta, con l'obiettivo di promuovere ed agevolare percorsi di emancipazione ed autonomia personale, lavorativa ed economica.

**Alloggio per nuclei mono-genitoriali con figli minori** è destinato a nuclei mono-genitoriali con figli minori, privi di significativi supporti familiari/amicali che necessitano di un supporto e un accompagnamento per raggiungere o completare un percorso di autonomizzazione nello svolgimento delle funzioni genitoriali e nella gestione organizzativa del proprio tempo di vita.

## **2. 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.), l'autorizzazione per l'ingresso in struttura/appartamenti sono di competenza esclusiva del Settore Welfare del Comune di Parma.

#### **Case Residenza Anziani**

La comunicazione dell'ammissione viene inviata al Coordinatore della Struttura interessata che organizza un colloquio con l'utente, la famiglia o le persone di riferimento e una visita al domicilio (o comunque nel luogo in cui l'anziano è accolto in quel momento) da parte di un Referente della Struttura, 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, prima dell'ingresso, possono prendere visione della sistemazione e degli spazi che verranno messi a disposizione.

Il personale della 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 da una camera ad un'altra.

Al momento dell'ingresso l'anziano e i suoi familiari saranno accolti dal Coordinatore e/o dal Responsabile delle Attività Assistenziali o da un suo delegato.

In tale occasione verranno fornite tutte le informazioni utili per la convivenza nella Residenza. Al nuovo ospite verranno mostrati i locali ed in particolare la sua stanza e sarà presentato agli altri ospiti ed al personale presente.

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà presentare i seguenti documenti:

- Documento d'identità in corso di validità;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Certificato d'invalidità;
- Documenti sanitari ed elenco farmaci assunti;
- Eventuale decreto di nomina tutore o amministratore di sostegno del Tribunale.

Anche dopo l'ingresso in Casa Residenza Anziani, l'Assistente Sociale Responsabile del Caso, 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.

#### **Centri Diurni, Alloggi con Servizi, Spazi Collettivi**

Il Servizio Sociale Territoriale (S.S.T.) del Comune di Parma è il punto di accesso per la valutazione delle situazioni e per la progettazione dell'inserimento nei servizi.

Di norma, prima dell'ingresso, viene effettuato dal personale Socio Assistenziale della servizio 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'utente.

#### **Sportello Assistenti Familiari "Clissa"**

Lo Sportello è a disposizione di famiglie e assistenti domiciliari per ogni opportuna valutazione sulle esigenze di cura e di orientamento nella rete di servizi alla persona. Negli orari di apertura dello Sportello "Clissa" si troveranno operatori qualificati disponibili ad ascoltare le specifiche esigenze e che potranno consigliarvi su come meglio intervenire a vantaggio dei vostri cari.

#### **Alloggi per giovani maggiorenni e nuclei mono-genitoriali**

I nuclei sono proposti e segnalati dal Comune e concordato con ASP l'adeguatezza dell'ipotesi di inserimento, in relazione alle dinamiche relazionali e alle altre persone inserite.

L'accoglienza delle famiglie è valutata sulla base delle seguenti dimensioni di fragilità:

- Reti familiari e sociali esili;
- Disoccupazione o occupazioni precarie o non conciliabili con il lavoro di cura;
- Mancanza di abitazione;
- Relazioni familiari critiche (abbandoni, separazioni, maltrattamenti) in fase acuta;
- Fragilità emotiva di fronte alle difficoltà.
- 

Asp garantisce con la propria équipe multi-professionale:

- La predisposizione di un progetto di convivenza da costruire con i nuclei familiari accolti nel quale saranno esplicitati la modalità di gestione comune della casa e gli impegni che ogni nucleo si assume nel periodo di accoglienza. Il progetto di convivenza complessivo sarà rivisto ad ogni nuovo ingresso per renderlo realmente partecipato ed adeguato ai bisogni/possibilità dei nuclei accolti;
- La predisposizione di un progetto di vita concordato con la donna accolta e il servizio sociale inviante in cui vengono declinati gli obiettivi, i risultati, le azioni e le responsabilità, i tempi di verifica e di conclusione;

- Il supporto ai nuclei familiari orientato alla costruzione dell'esperienza di autonomia, in riferimento ai compiti di cura e delle attività quotidiane attraverso la costruzione di percorsi di formazione, di ricerca lavoro e abitativa;
- Attività di ascolto e di supporto attraverso la costituzione di un gruppo di auto-muto-aiuto delle donne accolte che può essere partecipato da altre donne che vivono esperienze simili di costruzione di percorsi di autonomia e di superamento di difficoltà legate alle cosiddette dipendenze affettive, con la presenza di un facilitatore;
- Attivazione, in collaborazione con i servizi comunali preposti, di famiglie d'appoggio per sostenere l'integrazione sociale dei nuclei e per il raggiungimento di obiettivi specifici.

### 3. SERVIZI OFFERTI NELLE CASE RESIDENZE ANZIANI

Nelle diverse strutture è garantita un'assistenza completa e continuativa che si basa sul P.A.I., elaborato dalle équipe socio-sanitarie, nel quale dopo aver individuato i diversi bisogni della persona, si definiscono gli obiettivi e i relativi interventi socio-sanitari.

Il Coordinatore è garante della gestione complessiva della struttura e di alcune funzioni amministrative, ed in particolare dell'indirizzo, coordinamento, verifica dei servizi erogati, dei rapporti con la Direzione Aziendale e con altre Istituzioni coinvolte a vario titolo nell'erogazione del servizio.

Il Servizio di Coordinamento Sanitario è assicurato dai Responsabili delle Attività Sanitarie (R.A.S.), che operano in collaborazione con i Coordinatori di struttura e la Direzione dell'Area Socio Assistenziale e coordinano l'attività infermieristica e fisioterapica. La attività dei R.A.S. è aggiuntiva agli standard dell'assistenza infermieristica.

Ogni nucleo è coordinato da un Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico degli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.). E' il riferimento per tutte le notizie relative alla cura assistenziale degli ospiti ed è la figura a cui rivolgersi per le informazioni di carattere assistenziale.

#### I vari servizi offerti sono:

- **Servizio Socio Assistenziale:** gli Operatori Socio Sanitari (di seguito O.S.S.) garantiscono l'assistenza 24 su 24, effettuando, in base alle esigenze degli anziani, attività di cura e igiene personale, vestizione, somministrazione e aiuto nell'assunzione dei pasti, deambulazione, mobilitazione, attività occupazionali e ricreative.  
Tali prestazioni vengono svolte nel rispetto dell'individuo, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione con l'obiettivo di mantenere le capacità residue e le autonomie funzionali ancora presenti.
- **Servizio Infermieristico:** gli infermieri assicurano tutte attività di assistenza infermieristica di tipo preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo e collaborano con il Medico Responsabile concorrendo all'identificazione dei bisogni di salute nell'ottica di un intervento unitario. Il personale infermieristico è presente nelle ore diurne e nelle ore notturne solo nelle ex R.S.A.
- **Servizio Riabilitativo:** è erogato da fisioterapisti che si prendono cura degli Ospiti programmando interventi mirati, atti alla cura e alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali, utilizzando metodologie adeguate, attraverso programmi individuali e di gruppo ed in attuazione a quanto previsto nei progetti assistenziali individuali. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato.
- **Servizio Medico:** l'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma garantisce all'interno delle Case Residenza Anziani l'assistenza medica di diagnosi e cura, attraverso personale medico che effettua accessi programmati e garantisce tutte le prestazioni del Medico di Medicina Generale. La continuità assistenziale nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi è assicurata dal servizio di Guardia Medica.

- **Consulenza Psicologica:** è assicurata la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, in relazione a quanto previsto dai P.A.I., nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn-out degli operatori, secondo quanto previsto da specifico programma di struttura.
- **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 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 socioriabilitative finalizzate alla socializzazione e al mantenimento delle funzioni cognitive degli utenti.
- **Servizio di Ristorazione:** il servizio è affidato ad una Ditta specializzata nel settore della ristorazione collettiva che opera nella cucina messa a disposizione dell'Azienda nel comprensorio di Villa Parma. I pasti vengono prodotti ponendo la massima attenzione agli aspetti nutrizionali, con riguardo ai gusti ed alle esigenze dietetiche degli anziani. Si garantisce un apporto calorico complessivo adeguato alle necessità degli anziani. I menù vengono scelti con la collaborazione di un nutrizionista. Il menù è articolato su 5 settimane e prevede una variazione estiva ed una invernale. Inoltre vengono elaborati piatti particolari per le più importanti ricorrenze (Natale, Pasqua, Capodanno, Ferragosto, ecc.) in occasione delle quali vengono realizzate ricette legate alla tradizione gastronomica locale.

**Gli orari dei pasti sono, di norma, i seguenti:**

- prima colazione – ore 8,30;
- pranzo – ore 12,00;
- merenda – ore 16,00;
- cena - ore 18,30.

Gli ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di pranzare con i loro familiari previo un tempestivo preavviso alla R.A.A. del nucleo ed il pagamento del pasto come da tariffario dell'Azienda.

- **Servizio di parrucchiere, barbiere, podologo:** il servizio di barbiere e parrucchiere è garantito da operatori interni formati appositamente. Il servizio di podologo viene effettuato da professionisti esterni in relazione alle effettive esigenze degli ospiti.
- **Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti:** per ricoveri programmati o visite specialistiche, in base alle condizioni dell'anziano, l'Azienda assicura il trasporto e l'accompagnamento con mezzi propri e proprio personale o si assume l'onere economico del servizio di autoambulanza, mentre l'accompagnamento è a carico dei familiari.  
Garantisce il trasporto per le persone frequentanti i Centri Diurni e gli Spazi Collettivi.  
Vengono inoltre effettuati trasporti e accompagnamenti per commissioni presso uffici postali o banche, per acquisti personali ed altre necessità degli ospiti.
- **Servizio di assistenza religiosa:** avviene nel pieno rispetto della libertà di culto della persona ospitata. Per il culto della religione cattolica il servizio è affidato a personale religioso, individuato dalla Curia Vescovile, che assicura le funzioni e l'assistenza spirituale. Per chi professa altre confessioni religiose vi è la possibilità di rivolgersi al coordinatore di struttura che avrà cura di contattare i rappresentanti/ministri degli altri culti.
- **Servizio di pulizia:** il servizio viene svolto da una Ditta esterna specializzata. Le prestazioni vengono erogate tutti i giorni della settimana, festivi compresi. La cadenza degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura segue specifici standard di servizio. L'A.S.P. garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.
- **Servizio di guardaroba e lavanderia comprende:**



- a) lavaggio, stiratura, piccole riparazioni dei capi e l'etichettatura personalizzata del guardaroba personale degli anziani;
  - b) fornitura e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.) per tutte le strutture.
- Tali servizi sono affidati a Ditte esterne per quanto riguarda i servizi di Parma, mentre nella struttura di Colorno il servizio guardaroba è svolto da personale dipendente dell'A.S.P.

- **Servizio di manutenzione:** l'Azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con aziende esterne.
- **Servizio farmaceutico:** 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".
- **Servizio di 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, quotidianamente, volontari che collaborano con il personale nel momento del pasto.

### 3.1 Giornata tipo dell'ospite nelle Case Residenze Anziani

La vita in Casa Residenza Anziani 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 e il riposo notturno:

#### MATTINO

La giornata inizia con la cura dell'igiene personale e la colazione. Nel corso della mattinata vengono effettuati trattamenti infermieristici e riabilitativi secondo le esigenze di ciascun ospite, ed eventuali somministrazioni di terapie farmacologiche. Si svolgono attività di socializzazione e animazione, e quando la stagione lo consente vengono effettuate uscite esterne.

Il pranzo viene consumato collettivamente presso la sala da pranzo, salvo per gli ospiti allettati per i quali è previsto il servizio in camera. I familiari possono collaborare all'assistenza al pasto.

#### POMERIGGIO

Dopo il riposo pomeridiano e la consumazione della merenda, vengono riprese le attività di socializzazione e animazione, vengono effettuati trattamenti infermieristici e riabilitativi secondo le esigenze di ciascun ospite, ed eventuali somministrazioni di terapie farmacologiche

#### SERA

La cena viene consumata collettivamente presso la sala da pranzo, salvo per gli ospiti allettati per i quali è previsto il servizio in camera. I familiari possono collaborare all'assistenza al pasto. Dopo la cena, sempre per chi lo necessita, vengono somministrate le terapie farmacologiche. Gli ospiti possono seguire programmi televisivi e conversare tra loro. Prima della messa a letto viene effettuata l'igiene personale.

### 3.2 Visite di familiari ed amici

Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari ed amici possono accedere alla Struttura durante la giornata e se le condizioni di salute degli ospiti lo consentono, sono possibili uscite con i familiari e amici.

Per il rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro degli operatori è necessario che i visitatori si allontanino temporaneamente dalle camere durante gli interventi assistenziali, le visite mediche e le pulizie delle stesche.

I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

In casi di particolare necessità può essere autorizzata la permanenza, per periodi limitati, di familiari anche durante la notte.

### 3.3 Regole di vita comunitaria

Per il rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente.

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

E' necessario rivolgersi sempre al personale prima di offrire cibo agli ospiti.

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

All'interno delle strutture è vietato fumare, è possibile farlo nelle aree esterne.

Per ragioni di carattere sanitario è necessario rivolgersi al personale prima di offrire o accendere sigarette agli ospiti.

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

E' consentito ai visitatori portare animali di piccola taglia a condizione che non rappresentino una causa di disagio o di pericolo per gli anziani ed il personale, nonché di spiacevoli imprevisti o altri oneri per l'organizzazione (sporczia ...)

Agli ospiti è concessa la possibilità di poter portare all'interno della sua stanza uno o più oggetti di arredo come quadri, cornici, piccoli mobili, compatibilmente con gli spazi a disposizione, al fine di personalizzare il suo spazio personale.

### 3.4 Servizi di supporto e segretariato

Le attività riguardano la gestione di attività di accompagnamento e trasporto degli ospiti e la gestione di supporto delle attività di segretariato e burocratica amministrativa.

L'Azienda, per tutte le strutture e i servizi in gestione diretta mette a disposizione i seguenti servizi di supporto:

- Adeguato sostegno morale e materiale all'anziano solo, o con rete familiare inadeguata, durante tutto il periodo di ricovero ospedaliero, assicurando almeno un contatto giornaliero, finalizzato alla verifica dei bisogni ed all'attivazione delle risposte necessarie, sino alle dimissioni;
- Un servizio di accompagnamento degli ospiti alle visite specialistiche esterne, per commissioni presso uffici postali o banche, per acquisti personali e per uscite ricreative in città e dintorni.

Inoltre viene offerta assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero: cambio residenza, cambio del medico ecc.

L'Azienda non si assume nessuna responsabilità per denaro e altri oggetti di valore custoditi direttamente dall'ospite.

È possibile consegnare al Coordinatore di struttura piccole somme di denaro per le spese personali che il Coordinatore provvederà a consegnare all'utente su sua richiesta.

### 3.5 Dimissioni

#### ➤ **Dimissioni volontarie dell'ospite.**

L'ospite direttamente, o tramite il familiare, può dimettersi in qualsiasi momento. Dopo averne data comunicazione al Coordinatore, dovrà compilare l'apposito modulo indirizzato al Direttore Generale almeno tre giorni prima dalla data di dimissione.

#### ➤ **Dimissioni disposte dall'Azienda.**

Le dimissioni possono essere disposte, con preavviso, anche dall'Azienda, a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni di incompatibilità per la permanenza in struttura.

Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia e con i servizi sociali territoriali di riferimento.

### 3.6 Decesso

In caso di decesso la Struttura avvisa immediatamente i familiari, ai quali competono tutte le pratiche relative alle onoranze funebri.

In assenza di familiari i suddetti adempimenti saranno espletati dall'Amministratore di sostegno, dal Tutore o dall'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Il personale della struttura offre ai familiari delle persone ospiti decedute un supporto di sostegno al lutto.

### 3.7 Modalità di partecipazione e ascolto

#### **Ruolo dei familiari, trasparenza, informazione, partecipazione.**

Viene attribuita molta importanza alla collaborazione tra operatori e familiari nel determinare la qualità della relazione di cura e quindi il benessere dell'ospite. L'Azienda intende costruire progressivamente un saldo rapporto di fiducia basato sulla trasparenza, sull'informazione e sulla condivisione con i parenti delle decisioni assistenziali che riguardano i congiunti. Intende inoltre promuovere la partecipazione dei familiari alla vita complessiva delle strutture, incentivando la loro presenza attiva e coinvolgendoli nell'analisi delle criticità e nella definizione di azioni di miglioramento.

Vengono effettuati incontri con cadenza almeno semestrale per favorire il coinvolgimento dell'utenza e dei familiari anche ai fini del miglioramento della qualità dei servizi.

Sono inoltre previsti incontri individuali con i familiari, sia su richiesta degli stessi che da parte dei Responsabili delle Strutture per il necessario confronto e la condivisione del percorso assistenziale in atto.

### 3.8 Sistema qualità

Asp effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso la raccolta e l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività Socio – Assistenziali e Sanitarie. Il confronto storico dei risultati e il confronto tra le strutture dell'A.S.P consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici.

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

La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario (allegati n. 1 e n. 2) con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. E' stata attivata una modalità on-line di compilazione del questionario a disposizione di amministratori di sostegno e dei familiari.

I questionari compilati vengono poi consegnati al competente ufficio dell'A.S.P. che provvede all'elaborazione ed alla divulgazione degli stessi alle strutture.

### 3.9 Modalità di presentazione delle segnalazioni

Le segnalazioni per reclami, suggerimenti o elogi possono essere presentate di persona, per telefono, via fax o per posta ordinaria o elettronica, oppure consegnando la scheda (allegato n. 3) presso l'ufficio protocollo della Direzione Generale.

È presente, nella home page sul sito dell'Azienda all'indirizzo <http://www.adpersonam.pr.it/segnalazioni.aspx> una procedura on-line per effettuare reclami e segnalazioni in maniera informatizzata.

### 3.10 Retta di ospitalità

Al momento della domanda di ammissione, l'ospite (o chi per esso) dovrà sottoscrivere l'impegno economico per il pagamento della retta.

Ai fini dell'ammissione su posto accreditato 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 a carico del Comune di residenza, la cauzione sarà commisurata alla quota di retta posta a loro carico.

Per gli ospiti accolti su posti autorizzati la cauzione ammonta a € 1.600,00.

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

La disciplina e la determinazione delle rette a carico degli utenti accolti su posti accreditati compete all'Amministrazione Comunale, nell'ambito degli indirizzi della Regione, mentre per l'accoglienza su posti autorizzati l'importo viene determinato dall'Amministratore Unico dell'Azienda.

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

L'Ente provvede mensilmente a recapitare al domicilio degli utenti, anche tramite il proprio Tesoriere, bollettini Mav bancari o comunicazioni di addebito se è attiva la domiciliazione tramite SEPA D.D.

Il pagamento può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- in contanti presso il Tesoriere dell' Azienda o qualunque altro sportello bancario, entro e non oltre il 30° giorno del mese successivo a quello di riferimento della retta, 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 della retta, dietro ricevimento di bollettino Mav;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite adesione al servizio SEPA D.D., previa sottoscrizione di apposito mandato presso gli Uffici Amministrativi dell'Ente, con valuta al beneficiario il 30° giorno del mese successivo a quello di riferimento della retta;
- mediante pagamento elettronico attraverso apposita infrastruttura tecnologica pubblica, entro e non oltre il 30° giorno del mese successivo a quello di riferimento della retta, dietro ricevimento di bollettino (Mav o altra idonea tipologia).

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

L'ammissione dell'ospite deve essere effettuata nella data concordata 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.

Rette di ospitalità anno 2017 (allegato n. 4).

## 4 ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI E ACCESSO CIVICO

L'Azienda garantisce all'utente l'accesso agli atti amministrativi disciplinato dalla Legge 241/90 e s.m. con le modalità previste nel proprio regolamento di accesso consultabile sul sito dell'Azienda [www.adpersonam.pr.it](http://www.adpersonam.pr.it)

Ai sensi delle norme in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione è garantito l'accesso civico a dati e documenti.

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione, che ha anche le funzioni di Responsabile per la Trasparenza, svolge stabilmente un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione

previsti dalla normativa vigente, assicurando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate.

Il Responsabile della Trasparenza si avvale del supporto dei Servizi e degli Uffici dell'Ente i quali sono tenuti a garantire collaborazione, informazioni e dati per l'esercizio del suo incarico.

Il Responsabile è la figura preposta per l'espletamento delle finalità previste dall'accesso civico a dati e documenti e per fornire agli interessati indicazioni e direttive per la specifica e concreta attuazione di tutte le forme di pubblicità previste dalla legge ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 33 del 2013 e della L. 190/2012.

**Allegato n. 1**



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

CASA RESIDENZA ANZIANI “ \_\_\_\_\_ ”

Nucleo \_\_\_\_\_

OSPITE

FAMILIARE

ALTRA PERSONA DI RIFERIMENTO

*Gentile Signora/Signore,*

*abbiamo bisogno dei Suoi suggerimenti per migliorare i servizi che offriamo .*

*Le chiediamo di compilare il questionario in totale libertà, segnalando ciò che è insufficiente o, al contrario, ciò che Le risulta gradito.*

*Il questionario, che può essere compilato in forma anonima, va introdotto nell'apposito contenitore, collocato presso la Casa Residenza.*

**N.B : Barrare con una X una sola risposta per ogni domanda**

**1 - Da quanto tempo Lei/il Suo familiare è stato accolto come ospite in questa Casa Residenza:**

da meno di un anno	da 1 a 2 anni	da 2 a 5 anni	oltre i 5 anni

**2 – E' soddisfatto dell'accoglienza nei primi 6 mesi di ospitalità, relativamente alle informazioni, alla presentazione dei servizi e alla presa in carico (scelte di cura/assistenza e approccio umano/relazionale)? - da compilare solo per ospiti accolti da meno di 1 anno**

Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

**3 - E' soddisfatto dell'operato del Coordinatore del servizio per:**

	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
presa in carico dei problemi				
disponibilità al colloquio				
cortesia e rispetto				

**4 - E' soddisfatto dell'operato della Responsabile delle attività assistenziali (R.A.A.) per:**

	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
presa in carico dei problemi				
disponibilità al colloquio				

cortesia e rispetto				
---------------------	--	--	--	--

5 - E' soddisfatto delle cure prestate?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
dal medico				
dagli infermieri				
dagli operatori socioassistenziali				
dal fisioterapista				

6 - E' soddisfatto delle attività di animazione e socializzazione? (laboratori, tombola, lettura del giornale giochi di carte, uscite, gite, pranzi ecc.).			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

7 - Ritieni che le seguenti figure professionali operino con correttezza e gentilezza ?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
medico				
infermieri				
operatori socioassistenziali				
fisioterapista				
animatrici				

8 - E' soddisfatto del livello di igiene e di cura della persona?			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

9 - E' soddisfatto del servizio di ristorazione e del vitto ?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
qualità				
quantità				
tempi e modi della somministrazione				

10 - E' soddisfatto della pulizia?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
della stanza				
degli spazi comuni				
dei servizi igienici				

11- E' soddisfatto del servizio di guardaroba e di lavanderia?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
qualità del lavaggio				
cura della biancheria				
tempi di rientro				

12 - L'arredamento della camera è:
------------------------------------

	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
gradevole				
confortevole				
funzionale				

13 – Ritieni che il personale sia rispettoso della privacy?			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

14 – E' soddisfatto del trattamento complessivo ricevuto?			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

15 - Si sente coinvolto dal personale della struttura nelle decisioni relative alle cure e all'assistenza?			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

16 - Desidererebbe essere:		
più coinvolto	meno coinvolto	va bene così

17 - Ogni quanto frequenta la struttura: <sup>1</sup>			
Quasi tutti i giorni	1 volta alla settimana	circa 1-2 volte al mese	meno di una volta al mese

18 - Rilievi – Suggestimenti - Elogi

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Data \_\_\_\_\_

*Grazie per la collaborazione!*

---



**Allegato n. 2**



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI**

CENTRO DIURNO ANZIANI " \_\_\_\_\_ "

OSPITE

FAMILIARE

ALTRA PERSONA DI RIFERIMENTO

*Gentile Signora/Signore,  
abbiamo bisogno dei Suoi suggerimenti per migliorare i servizi che offriamo .  
Le chiediamo di compilare il questionario in totale libertà, segnalando ciò che è insufficiente o, al contrario,  
ciò che Le risulta gradito.  
Il questionario, che può essere compilato in forma anonima, va introdotto nell'apposito contenitore, collocato  
presso il Centro Diurno.*

**N.B : Barrare con una X una sola risposta per ogni domanda**

**1 - Da quanto tempo Lei/il Suo familiare frequenta questo Centro Diurno:**

da meno di un anno	da 1 anno a 2 anni	da 2 anno a 5 anni	oltre i 5 anni

**2 - E' soddisfatto dell'accoglienza nei primi 6 mesi di ospitalità, relativamente alle informazioni, alla presentazione dei servizi e alla presa in carico (scelte di cura/assistenza e approccio umano/relazionale)? (Solo per ospiti accolti da meno di 1 anno)**

Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

**3 - E' soddisfatto dei seguenti servizi?**

	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
Assistenza				
Animazione				
Ristorazione				
Trasporti (se ne usufruisce)				

**4 - Ritieni che le seguenti figure professionali operino con correttezza e gentilezza?**

	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
Operatori socio sanitari				
Animatori				
Addetti ai trasporti				

5 - E' soddisfatto delle attività di animazione e di socializzazione:				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
attività organizzate quotidianamente (laboratori, tombola, lettura del giornale, giochi di carte ecc.);				
attività straordinarie e svolte all'interno della struttura (feste, pranzi, ecc.);				
attività svolte all'esterno della struttura (gite, pranzi, partecipazione a feste/eventi).				

6 - Le attività di animazione e socializzazione:				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
sono rispondenti ai bisogni				
danno beneficio				

7 - L'attività di stimolazione cognitiva:				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
è rispondente ai bisogni				
dà beneficio				

8 - E' soddisfatto della pulizia dei locali?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

9 - L'arredamento del Centro è:				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
gradevole				
confortevole				
funzionale				

10 – Ritiene che il personale sia rispettoso della privacy ?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

11 – E' soddisfatto del trattamento complessivo ricevuto?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

12 - Si sente sostenuto dal personale del Centro?				
	sempre	spesso	raramente	mai

13 - Si sente coinvolto dal personale del Centro nelle decisioni relative all'assistenza?			
sempre	spesso	raramente	mai

14 - Desidererebbe essere:		
più coinvolto	meno coinvolto	va bene così

15 - Rilievi – Suggerimenti - Elogi
-------------------------------------

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Data \_\_\_\_\_

*Grazie per la collaborazione!*

**Allegato n. 3**



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI**

SPAZIO COLLETTIVO " \_\_\_\_\_ "

OSPITE

FAMILIARE

ALTRA PERSONA DI RIFERIMENTO

*Gentile Signora/Signore,  
abbiamo bisogno dei Suoi suggerimenti per migliorare i servizi che offriamo .  
Le chiediamo di compilare il questionario in totale libertà, segnalando ciò che è insufficiente o, al contrario,  
ciò che Le risulta gradito.  
Il questionario, che può essere compilato in forma anonima, va introdotto nell'apposito contenitore, collocato  
presso lo Spazio Collettivo.*

**N.B : Barrare con una X una sola risposta per ogni domanda**

**1- Da quanto tempo Lei/il Suo familiare frequenta questo Centro Diurno:**

da meno di un anno	da 1 anno a 2 anni	da 2 anni a 5 anni	oltre i 5 anni
--------------------	--------------------	--------------------	----------------

**2 – E' soddisfatto dell'accoglienza nei primi 6 mesi di ospitalità, relativamente alle informazioni, alla presentazione dei servizi e alla presa in carico (scelte di cura/assistenza e approccio umano/relazionale)? - - da compilare solo per ospiti accolti da meno di 1 anno**

Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
-------	------------	------	----------------

**3 - E' soddisfatto dei seguenti servizi:**

	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
Assistenza				
Animazione				
Ristorazione				
Trasporti (se ne usufruisce)				

**4 - Ritiene che le seguenti figure professionali operino con correttezza e gentilezza?**

	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
Operatori socio sanitari				
Animatori				
Addetti ai trasporti				

5 - E' soddisfatto delle attività di animazione e di socializzazione?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
attività organizzate quotidianamente (laboratori, tombola, lettura del giornale, giochi di carte, ecc.);				
attività straordinarie, svolte all'interno della struttura (feste, pranzi, ecc.);				
attività svolte all'esterno della struttura (gite, pranzi, partecipazione a feste/eventi).				

6 - Le attività di animazione e socializzazione:				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
Sono rispondenti ai bisogni				
Danno beneficio				

7 - E' soddisfatto della pulizia dei locali?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

8 - L'arredamento del Centro è:				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
gradevole				
confortevole				
funzionale				

9 - Ritiene che il personale sia rispettoso della privacy ?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

10 - E' soddisfatto del trattamento complessivo ricevuto?				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

11 - Si sente sostenuto dal personale del Centro?				
	sempre	spesso	raramente	mai

12 - Si sente coinvolto dal personale del Centro nelle decisioni relative all'assistenza?				
	sempre	spesso	raramente	mai

13 - Desidererebbe essere:			
	più coinvolto	meno coinvolto	va bene così

14 - Rilievi – Suggerimenti - Elogi

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

*Grazie per la collaborazione!*

**Allegato n. 4**



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI RESIDENTI**

ALLOGGI CON SERVIZI “ \_\_\_\_\_ ”

OSPITE

FAMILIARE

ALTRA PERSONA DI RIFERIMENTO

*Gentile Signora/Signore,  
abbiamo bisogno dei Suoi suggerimenti per migliorare i servizi che offriamo .  
Le chiediamo di compilare il questionario in totale libertà, segnalando ciò che è insufficiente o, al contrario,  
ciò che Le risulta gradito.  
Il questionario, che può essere compilato in forma anonima, va introdotto nell'apposito contenitore, collocato  
nell'atrio del palazzo.*

**N.B : Barrare con una X una sola risposta per ogni domanda**

<b>1 – Da quanto tempo abita in questa residenza?</b>			
da meno di un anno	da 1 a 2 anni	da 2 a 5 anni	oltre i 5 anni

<b>2 – E' soddisfatto delle cure prestate dagli operatori socio assistenziali ?</b>			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

<b>3 - E' soddisfatto delle attività di animazione e di socializzazione ? (laboratori, tombola, lettura del giornale giochi di carte, uscite, gite, pranzi ecc.).</b>			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

<b>4 – Ritieni che operatori socio-assistenziali operino con correttezza e gentilezza ?</b>			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

<b>5- Indichi con una X gli interventi di cui usufruisce (casella *) ed il relativo grado di soddisfazione:</b>					
*		Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

	Alzata				
	Cura della persona				
	Bagno				
	Rimessa a letto				
	Mobilizzazione				
	Pasto a domicilio				
	Cura della casa				
	Accompagnamenti				
	Controlli				
	Commissioni				

6 - L'arredamento dell'alloggio è:				
	Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente
gradevole				
confortevole				
funzionale				

7 – Ritiene che il personale sia rispettoso della privacy ?			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

8 – E' soddisfatto del trattamento complessivo?			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

9 - Si sente coinvolto dal personale della struttura nelle decisioni relative alle cure e all'assistenza?			
Molto	Abbastanza	Poco	No, per niente

10 - Desidererebbe essere:		
più coinvolto	meno coinvolto	va bene così

11 - Rilievi – Suggestimenti - Elogi

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

*Grazie per la collaborazione!*



**Allegato n. 5**

AD PERSONAM AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA DEL COMUNE DI PARMA	<b>MODULO DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI</b>
--	---

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 -----

## Allegato n. 6



### INDICATORI DI QUALITA'

#### INDICATORI DI BENESSERE PSICOSOCIALE

1. Percentuale Pai che riportano bisogni e obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali. (RER)
2. Percentuale Ospiti residenti e frequentanti (da più di 6 mesi) soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e delle modalità di gestione dell'ingresso in struttura. (RER)
3. N. annuo eventi di animazione (Per eventi di animazione si intendono gli eventi di un certo rilievo (feste stagionali, uscite esterne, partecipazione ad iniziative esterne, feste di compleanno, ecc..., non le attività di animazione normalmente programmate).
4. Esito della valutazione, da parte dell'utente/familiare, sul rispetto della privacy da parte del personale.

#### INDICATORI DI QUALITA' DELL'ATTIVITA' ASSISTENZIALE

1. N. medio di bagni di pulizia su base mensile, per ospiti che non presentano controindicazioni sanitarie all'effettuazione del bagno. (RER)
2. N. ... incontri per un totale N ... di ore di coordinamento e di integrazione rivolti al personale della struttura.(RER)
3. Percentuale Pai attivi elaborati o rivalutati con il coinvolgimento dell'utente o del familiare.(RER)
4. Percentuale degli operatori che nell'anno hanno partecipato ad eventi formativi su tematiche inerenti le demenze.(RER)

#### INDICATORI DI QUALITA' DELL'ATTIVITA' SANITARIA

1. Percentuale ospiti con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia (escluse le "spondine" al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano).(RER)
2. Percentuale Pai o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti, definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle NRS o PAINAD.(RER)
3. Percentuale ospiti presenti che hanno sviluppato LDP di 2° grado o superiori in struttura.(RER)
4. Percentuale di ospiti che assumono terapie con sedativi/ansiolitici/ipnoinduttori.(RER)

#### INDICATORI AMBIENTALI

1. Percentuale di reclami scritti da parte di utenti o familiari sul benessere microclimatico.
2. Percentuale di letti elettrici.
3. Esito della valutazione da parte dell'utente/familiare sulla pulizia ambientale.
4. Esito della valutazione da parte dell'utente/familiare sul comfort ambientale.

**Allegato n. 7**

***RETTE DI OSPITALITA' ANNO 2018***

**OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI IN CASA RESIDENZA ACCREDITATE, INCLUSA EX R.S.A. € 50,05**  
(da tale importo sono escluse le spese per farmaci ed altri presidi personali)  
Oltre alla quota a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA)

**OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI IN CASA RESIDENZA ANZIANI  
SU POSTI AUTORIZZATI € 75,00**

**ASSENZE TEMPORANEE PER RICOVERO OSPEDALIERO O ALTRO MOTIVO, CON MANTENIMENTO DEL POSTO LETTO:**

Per ogni giornata di assenza è prevista una riduzione pari al 55% (e quindi resta a carico il pagamento del 45%) della retta giornaliera a carico dell'utente.

In caso di un solo giorno di assenza, per aver diritto alla riduzione, l'Ospite deve essere assente sia a pranzo che a cena.

**PRESTAZIONI AGGIUNTIVE IN CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO ANZIANI:**

**Pasto per familiare € 11,00**  
(IVA compresa)

**PRESTAZIONI AGGIUNTIVE IN CENTRO DIURNO ANZIANI:**

sono disponibili presso le sedi dei Centri Diurno le tariffe previste per i servizi aggiuntivi (parrucchiera, podologo, barbieri, accompagnamenti, lavanderia, ecc...) attivabili su richiesta dell'anziano e/o familiare

## CENTRO SERVIZI PABLO



Lo Spazio Collettivo si rivolge 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.

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.
- accompagnamento per l'espletamento di piccole attività.

### **IL CENTRO SERVIZI PABLO**

Il Centro Servizi Pablo è formato dalla Spazio Collettivo ed Alloggi con "Servizi Residenza Pontirolo Battisti" e dallo "Spazio Collettivo Olivieri" situato in Via Olivieri 2 tel. 0521/942708.

**"RESIDENZA PONTIROL BATTISTI"** sita in Parma - in Via Pontirolo Battisti n.7, che comprende:

- n. 20 Alloggi con servizi, di cui n. 8 monolocali, n. 8 bilocali e n. 4 trilocali, destinati agli anziani residenti nel Comune di Parma (più n. 1 alloggio destinato al servizio di portierato);
- uno Spazio Collettivo, con una capienza di norma di 20 posti;

**"SPAZIO COLLETTIVO OLIVIERI"** sito in Parma – Via Olivieri n.2/4, che comprende:

- uno Spazio Collettivo, con una capienza di norma di 20 posti;

Destinati agli anziani ed agli adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche residenti nel Comune di Parma, il servizio di Spazio Collettivo "RESIDENZA PONTIROL BATTISTI" funziona di norma tutti i giorni dell'anno (sabato e festivi compresi) dalle ore 08,00 alle ore 18,00 mentre il servizio di Spazio Collettivo "VIA OLIVIERI" funziona di norma dal lunedì al sabato, esclusi festivi, dalle ore 08,00 alle ore 18,00.

Con tale orario si intende l'effettiva apertura del Servizio e fruibilità del medesimo da parte dell'utenza.

L'Amministrazione Comunale e A.S.P. previo accordo, in determinate situazioni e in risposta alle esigenze dell'utenza, si riservano la facoltà di:

- estendere l'apertura dello Spazio Collettivo "VIA OLIVIERI" nelle giornate festive, anche temporaneamente;
- ridurre o ampliare il numero dei posti occupati nello Spazio Collettivo "RESIDENZA PONTIROL BATTISTI" e nello Spazio Collettivo "VIA OLIVIERI", in risposta alle esigenze dell'utenza, anche temporaneamente;
- modificare l'apertura dello Spazio Collettivo "RESIDENZA PONTIROL BATTISTI" e dello Spazio Collettivo "VIA OLIVIERI", con chiusura parziale (alle ore 14.00) o totale in determinate giornate, anche temporaneamente.

### **Alloggi con servizi**

Gli alloggi con servizi accolgono anziani e adulti assimilati ad anziani 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. Gli stessi hanno l'opportunità di risiedere in appartamenti autonomi, collocati in un edificio dotato di servizi comuni, che assicurano maggiore tutela.

L'A.S.P. garantisce il servizio agli assegnatari degli Alloggi con servizi tutti i giorni dell'anno e sulle 24 ore, in attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) concordati con il Settore Sociale, curandone l'integrazione con il servizio semiresidenziale ed assicurando:

- L'Assistenza Tutelare presso gli Alloggi con servizi prevede il supporto all'autonomia e alla cura della persona, attraverso una o più attività meglio specificate nel progetto personalizzato e deve essere garantita da Operatori Socio-Sanitari (OSS), inoltre se richiesti dal progetto stesso devono essere garantiti anche i "Pacchetti di interventi" per "Anziani fragili".

Nell'Alloggio possono essere necessari interventi di igiene ambientale ordinaria e/o straordinaria.

Per pulizia ordinaria si intendono gli interventi rivolti ad esempio al riordino dei vani che compongono l'abitazione, alla pulizia ed igienizzazione dei piani di cottura, dei lavandini e dei sanitari, alla spazzatura e lavatura pavimenti e lavatura vetri, al cambio biancheria e stiratura di indumenti personali o biancheria della casa.

Per pulizia straordinaria, invece, si intendono soprattutto interventi di sgombero e sanificazione degli ambienti con prodotti e macchinari complessi.

L'anziano può richiedere autonomamente all'A.S.P. e a proprie spese interventi di pulizia ordinaria e straordinaria.

Il Centro Servizi Pablo è formato dallo Spazio Collettivo ed alloggi con servizi "Residenza Pontirolo Battisti" situato in Via Pontirolo Battisti 7 tel. 0521/942698 e dallo "Spazio Collettivo Olivieri" situato in Via Olivieri 2 tel. 0521/942708.

## CASA RESIDENZA ANZIANI GULLI



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.

La Casa Residenza Gulli è circondata da un piccolo cortile chiuso da apposita recinzione, che consente agli ospiti che lo gradiscono di fare passeggiate all'esterno della struttura in sicurezza. Ospita complessivamente 40 anziani non autosufficienti ed è disposta su due livelli, ognuno dei quali è composto da un'ampia zona soggiorno/sala da pranzo e da 12 camere da letto, di cui 8 stanze singole e 6 stanze a due letti.

Ogni camera è dotata di bagno igienico attrezzato personale, ad eccezione di alcune stanze singole che hanno il bagno in condivisione con la stanza singola attigua.

La Struttura fornisce assistenza tutelare diurna e notturna sulle 24 ore, assistenza infermieristica dalle ore 6,30 alle ore 20,30 e assistenza fisioterapica programmata. È prevista inoltre la presenza del Medico di Struttura ogni mattina ad orari stabiliti.

All'interno della Casa, che ospita al piano terra anche un Centro Diurno che accoglie anziani residenti nel territorio dalle ore 8,00 alle ore 18,00, è attivo un progetto integrato di animazione che offre agli ospiti la possibilità di partecipare a numerose attività ricreative che coinvolgono insieme sia gli ospiti della Casa Residenza che quelli del Centro Diurno: gite, feste, uscite a spettacoli teatrali, gruppi di riabilitazione motoria e di stimolazione cognitiva di gruppo e individuale, attività di canto strutturata, laboratori manuali a tema.

Le attività di socializzazione vengono spesso realizzate congiuntamente anche con gli ospiti della Casa Residenza "Villa Ester" che è ubicata in zona vicina al "Gulli", dove lavora la stessa équipe di animazione.

La Casa Residenza Anziani "Gulli" è situata in un comprensorio di Via Tommaso Gulli n. 24 (telefono 0521-532501-04 - 07-13), la struttura, recentemente ristrutturata, è raggiungibile con gli autobus di linea n. 7 con fermata in Viale Vittoria e n. 1 - 6 - 11 con fermata in Via Bixio. Nelle vie adiacenti sono previsti numerosi stalli di sosta a pagamento.

## CENTRO DIURNO GULLI



Il Centro Diurno è un servizio 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. Organizzato 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 fisioterapia;
- attività di socializzazione e di animazione;
- attività di mobilitazione.

Il Centro Diurno Gulli è situato al piano terra della Struttura Gulli e può ospitare 20 anziani. È un servizio semiresidenziale a carattere diurno, organizzato con stile familiare, destinato ad anziani che vivono a casa, con diverso grado di non autosufficienza ed ha le seguenti finalità:

- Offrire un sostegno e un aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
- Mantenere e/o recuperare abilità e competenze relative all'autonomia, alla relazione interpersonale e alla socializzazione;
- Assicurare interventi di carattere socio-assistenziali.

Dispone di un servizio di trasporto casa/centro diurno e viceversa, effettuato da personale sia dipendente che volontario. Questo servizio è garantito per gli ospiti che non hanno una rete familiare in grado di provvedere allo stesso. In alcuni casi può essere presente il personale infermieristico in relazione alle esigenze dell'anziano.

La struttura è dotata di:

- Soggiorno;
- Sala da pranzo;
- Stanze per il riposo;
- Bagno attrezzato.

E' circondato da un piccolo cortile chiuso da apposita recinzione, che consente agli ospiti che lo gradiscono di fare passeggiate all'esterno in sicurezza.

Il Centro Diurno "Gulli" è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 18,00. Può ospitare fino ad un massimo di 20 anziani non autosufficienti dal lunedì al venerdì e fino ad un massimo di 17 nella giornata di sabato. E' composto da una sala da pranzo, un soggiorno, una zona relax dotata di poltrone reclinabili e due bagni di cui uno attrezzato, offre accoglienza a tempo pieno, a tempo parziale con il pasto, senza pasto oppure accoglienza solo per il pasto.

All'interno del Centro Diurno, che ospita ai piani superiori una Casa Residenza dove vivono anziani che necessitano di assistenza sulle 24 ore, è attivo un progetto integrato di animazione che offre agli ospiti la possibilità di partecipare a numerose attività ricreative che coinvolgono insieme sia gli ospiti della Casa Residenza che quelli del Centro Diurno: gite, feste, uscite a spettacoli teatrali, gruppi di riabilitazione motoria e di stimolazione cognitiva di gruppo e individuale, attività di canto strutturata, laboratori manuali a tema.

Le attività di socializzazione vengono spesso realizzate congiuntamente anche con gli ospiti della Casa Residenza "Villa Ester" che è ubicata in zona vicina al "Gulli", dove lavora la stessa équipe di animazione.

Il Centro Diurno "Gulli" è situato in un comprensorio di Via Tommaso Gulli n. 24 (telefono 0521-532515), il Centro, recentemente ristrutturato, è raggiungibile con gli autobus di linea n. 7 con fermata in Viale Vittoria e n. 1 – 6 – 11 con fermata in Via Bixio. Nelle vie adiacenti sono previsti numerosi stalli di sosta a pagamento.

## CASA RESIDENZA ANZIANI I LECCI



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.

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.

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.

La Casa Residenza Anziani I Lecci opera per garantire agli ospiti un elevato livello di assistenza tutelare, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psico-fisiche e relazionali della persona, è collocata all'interno di un ampio parco ad uso di tutti gli utenti del Comprensorio di Villa Parma, garantisce il servizio di residenzialità di lungo periodo. Accoglie, in un ambiente idoneo, anziani non autosufficienti, con problematiche assistenziali e sanitarie, che necessitano di elevati livelli di aiuto, sostegno e protezione .

Nelle struttura sono presenti 2 soggiorni e 4 sale da pranzo, 12 camere singole, 28 camere doppie ed una camera tripla, per un totale di 71 posti letto.

Ogni camera è dotata di bagno igienico attrezzato personale, ad eccezione di alcune stanze singole che hanno il bagno in condivisione con la stanza singola attigua.

La Struttura fornisce assistenza tutelare diurna e notturna sulle 24 ore, assistenza infermieristica dalle ore 7 alle ore 21 e assistenza fisioterapica programmata. E' prevista inoltre la presenza del Medico di Struttura dal lunedì al venerdì ad orari stabiliti.

La Casa Residenza Anziani I Lecci è situata nel comprensorio di Villa Parma in Piazzale Fiume 5 è raggiungibile con l'autobus di linea n. 7 con fermata direttamente in Piazzale Fiume o con l'autobus di linea 1, con fermata in viale Villetta.

I numeri di telefono di riferimento sono:

Coordinatore 0521.900320

Responsabile Attività Assistenziali piano terra 0521.900315

Responsabile Attività Assistenziali primo piano 0521.900316



## **CASA RESIDENZA ANZIANI LE TAMERICI**



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.

La struttura delle Tamerici è collocata all'interno di un ampio parco ad uso di tutti gli utenti del Comprensorio di Villa Parma, garantisce il servizio di residenzialità di lungo periodo. Accoglie, in un ambiente idoneo, anziani non autosufficienti, con problematiche assistenziali e sanitarie, che necessitano di elevati livelli di aiuto, sostegno e protezione.

La struttura opera per garantire agli ospiti un elevato livello di assistenza tutelare, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psico-fisiche e relazionali della persona.

La Casa Residenza Tamerici è suddivisa su due piani:

- piano terra comprensivo di due nuclei (ala nord e ala sud) per un totale di 50 posti letto (25 camere di degenza doppie con bagno, di cui n°3 con bagno ad utilizzo esclusivo, mentre per le altre vi è un bagno ogni due camere);
- primo piano comprensivo di due nuclei (ala nord e ala sud) per un totale di 49 posti letto (22 camere di degenza doppie con bagno di cui 3 con bagno ad utilizzo esclusivo, mentre per le altre 19 vi è un bagno ogni due camere, 5 camere di degenza singole di cui una con bagno ad utilizzo esclusivo, mentre per le altre 4 vi è un bagno ogni due camere).

La Casa Residenza Anziani Le Tamerici è situata nel comprensorio di Villa Parma in Piazzale Fiume 5 telefono 0521/900352 (Ufficio Coordinatore) – 0521/900303-0521/900350 -0521/900356 (Responsabili delle Attività Assistenziali). La struttura è raggiungibile con l'autobus di linea n. 7 con fermata direttamente in Piazzale Fiume o con l'autobus di linea 1, con fermata in viale Villetta.

## CASA RESIDENZA ANZIANI I TIGLI



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.

La Residenza è inserita in un ampio e secolare parco dotato di aree attrezzate per lo svolgimento di attività riabilitative di socializzazione.

La "Residenza dei Tigli" ospita complessivamente 94 anziani non autosufficienti. E' disposta su cinque livelli: al piano terra sono presenti spazi comuni per la socializzazione, la palestra, alcuni uffici ed il Centro Diurno Anziani "Molinetto". Al primo, secondo, terzo e quarto piano sono situati i nuclei di accoglienza, ognuno dei quali è dotato di soggiorni e sale da pranzo, 12 camere da letto a due posti di cui tutte con bagno tranne 5 stanze al quarto piano.

La Casa Residenza dispone di n. 94 posti di cui n. 51 posti dedicati all'accoglienza di persone non autosufficienti con elevati bisogni sanitari e n. 1 posto per GRADA.

La Struttura fornisce assistenza tutelare diurna e notturna sulle 24 ore, assistenza infermieristica diurna e nella ex RSA anche notturna, assistenza fisioterapica programmata. Il Medico di Struttura è presente per cinque giorni la settimana con orario programmato.

Nella Residenza è attivo un progetto integrato di animazione che offre agli ospiti la possibilità di partecipare a numerose attività ricreative che coinvolgono sia gli ospiti della Casa Residenza che quelli del Centro Diurno: gite, feste, uscite a spettacoli teatrali, gruppi di riabilitazione motoria e di stimolazione cognitiva di gruppo e individuale, attività di canto strutturata, laboratori manuali a tema.

La Casa Residenza Anziani "Residenza dei Tigli" è situata nel comprensorio di Villa Parma – Piazzale Fiume, n.5 (telefono 0521-900307/201/203/205/208/294) è raggiungibile con gli autobus di linea n. 7 con fermata in Piazzale Fiume e da n. 1 con fermata in Viale Villetta. Chi raggiunge la struttura in auto ha la possibilità di parcheggiare nelle vie adiacenti.

## CENTRO DIURNO MOLINETTO



Il Centro Diurno è un servizio 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. Organizzato 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.

Il Centro Diurno "Molinetto" dispone di 15 posti, è aperto dal lunedì al venerdì con la possibilità di scelta tra accoglienza a tempo pieno, a part-time con pasto, a part-time senza pasto o solamente per il pasto.

L'Azienda garantisce agli ospiti il trasporto dal proprio domicilio al Centro Diurno e viceversa. Questo servizio è garantito per gli ospiti che non hanno una rete familiare in grado di provvedere allo stesso. Provvede inoltre all'accompagnamento, ove possibile, con mezzi propri e proprio personale per commissioni varie.

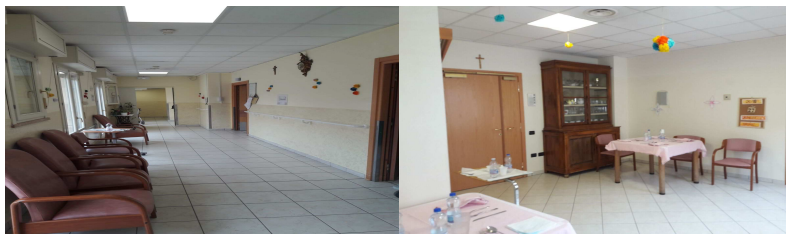
La struttura è dotata di: soggiorno, sala da pranzo; zona relax con poltrone reclinabili; bagno attrezzato e locale per cura della persona .

È inserito in un ampio e secolare parco dotato di aree attrezzate per lo svolgimento di attività riabilitative e di socializzazione.

Nella Struttura è attivo un progetto integrato di animazione che offre agli ospiti la possibilità di partecipare a numerose attività ricreative che coinvolgono sia gli ospiti della Casa Residenza che quelli del Centro Diurno: gite, feste, uscite a spettacoli teatrali, gruppi di riabilitazione motoria e di stimolazione cognitiva di gruppo e individuale, attività di canto strutturata, laboratori manuali a tema.

Il Centro Diurno "Molinetto" è situato nel comprensorio di Villa Parma all'interno della Casa Residenza dei Tigli – Piazzale Fiume, n.5 (telefono 0521 900307/900204). Raggiungibile con gli autobus di linea n. 7 con fermata in Piazzale Fiume e da n. 1 con fermata in Viale Villetta. Chi raggiunge la struttura in auto ha la possibilità di parcheggiare nelle vie adiacenti.

## CASA RESIDENZA ANZIANI ROMANINI



La Casa Residenza “Romanini” ospita complessivamente 18 anziani non autosufficienti ed è disposta su tre livelli. Al primo e secondo piano, oltre agli uffici e ad una piccola palestra, sono dislocate le camere, tutte a due letti e con bagno attrezzato.

Al terzo piano si trovano invece gli spazi comuni: la cucina e due zone soggiorno comunicanti servite da bagni attrezzati.

La struttura dispone di una terrazza che si affaccia sui borghi dell’ Oltretorrente, dove gli ospiti possono rimanere nella bella stagione durante la giornata.

La Struttura fornisce assistenza tutelare diurna e notturna sulle 24 ore, assistenza infermieristica dalle ore 7,30 alle ore 13,00 e dalle ore 18,30 alle ore 20,00, assistenza fisioterapica programmata.

E' prevista inoltre la presenza del Medico di Struttura una volta alla settimana ad orari stabiliti.

All'interno della Struttura è presente una piccola lavanderia dove il personale si occupa direttamente del lavaggio della biancheria personale degli ospiti.

All'interno della Casa è attivo un progetto di animazione che offre agli ospiti la possibilità di partecipare ad attività ricreative come gite, feste, uscite a spettacoli cinematografici e teatrali, gruppi di riabilitazione motoria e di stimolazione cognitiva di gruppo e individuale, attività di canto strutturata, laboratori manuali a tema.

Molte attività ricreative vengono realizzate insieme agli ospiti dell’ adiacente Casa Residenza “Gulli”, dove lavora la stessa équipe di animazione. Le attività vengono spesso organizzate nei più ampi spazi della C.R.A. “Gulli” oppure, nella bella stagione, anche nel parco comune.

La Casa Residenza “Romanini” è situata a Parma in Via Rismondo n. 1 (ingresso da Via Tommaso Gulli n. 24) - telefono 0521/532533 - ed è raggiungibile con gli autobus di linea n. 7 con fermata in Viale Vittoria e n. 1 – 6 – 11 con fermata in Via Bixio. Nelle vie adiacenti sono previsti numerosi stalli di sosta a pagamento.

## CASA RESIDENZA ANZIANI SAN MAURO ABATE DI COLORNO



La Casa Residenza Anziani San Mauro fa parte della rete dei servizi socio - sanitari integrati del Distretto di Parma a favore delle persone anziane e/o di adulti in difficoltà ed in particolare di quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica.

La CRA rientra inoltre nell'ambito del progetto complessivo di sviluppo e miglioramento dei servizi sanitari e socio sanitari presenti sul territorio del Comune di Colorno attraverso una forte integrazione con l'Associazione di Pubblica Assistenza, l'ambulatorio di Continuità Assistenziale, il servizio di soccorso territoriale nell'ambito della rete territoriale di emergenza-urgenza-118, il Day Center del polo sanitario A.U.S.L. Distretto di Parma (punto prelievi, poliambulatori, centro dialisi), la Medicina di gruppo (associazione dei Medici di Medicina generale).

La C.R.A. ha una capacità ricettiva di 99 posti letto secondo quanto disposto dall'attuale autorizzazione al funzionamento e prevede diverse tipologie di accoglienze:

- 86 posti letto di Casa Residenza Anziani per anziani non autosufficienti;
- 07 posti letto di Alta Valenza Sanitaria destinato a soggetti con gravissime disabilità acquisite;
- 06 posti di Cure intermedie per persone che hanno necessità di prestazioni sanitarie e assistenziali di carattere temporaneo e non effettuabili al domicilio.

La Struttura fornisce assistenza tutelare ed infermieristica diurna e notturna sulle 24 ore e assistenza fisioterapica con programmi individualizzati in base alle necessità. E' previsto un programma di animazione rivolto agli ospiti che comprende attività di stimolazione cognitiva, di socializzazione e con la possibilità di partecipare ad attività ricreative.

La Struttura residenziale è articolata su quattro edifici collegati tra loro. Tali moduli sono così articolati:

### **Modulo 1**

Edificio H: Ala sinistra e salone della palazzina San Mauro.

Capienza massima: 39 posti letto

### **Modulo 2**

Edificio B: piano terra e secondo piano della palazzina Suor Maria.

Capienza massima: 29 posti letto

### **Modulo 3**

Edificio C: piano terra e primo piano palazzina Villa Serena

Capienza massima: 31 posti letto

### **Modulo 4**

Edificio D: piano terra uffici e primo piano spogliatoi personale

Ogni modulo forma un nucleo autonomo dotato di spazi privati (camere di degenza con bagno), spazi comuni (zona soggiorno e zona tv, bagno assistito) e spazi di servizio ad utilizzo esclusivo del personale (cucina, guardiola, magazzino, depositi) e si configura come unità organizzative di base in cui la persona (ospite) è al centro dell'azione di cura.

Tutte le camere sono arredate con mobili in legno massello con spigoli arrotondati, sedie e poltroncine con braccioli, letti a snodo e comodini dotati di tavolini servitori, testa-letto con luci notturne, sistema di chiamata centralizzato. Alcune camere sono predisposte con attacco TV. Nella struttura residenziale sono presenti anche spazi comuni per soggiorno, sale da pranzo, spazi per l'attività di animazione e per l'attività riabilitativa e motoria, 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.

La struttura è situata a Colorno in Via Suor Maria 3/, adiacente al Polo Sanitario Distrettuale - tel. 0521/520711 – 0521/520701 fax. 0521/520726.

La struttura è raggiungibile in automobile:

in Autostrada: A1 - uscita Parma direzione Parma centro - svincolo Milano/Bologna/Mantova/ Colorno - prosegui per statale Asolana SP343R seguendo indicazioni Colorno- Casalmaggiore;

da Parma: imboccare la Statale Asolana in direzione Colorno - Casalmaggiore. Continuare lungo la SS43 - strada Provinciale Padana Orientale - svoltare a sinistra in Via Maria Luigia - continuare in via Roma e via P.L. Belloni. Al semaforo svoltare a destra verso P.le Venaria. Si arriva in via Suor Maria dove è presente ampio parcheggio.

Con Mezzi Pubblici:

Treno – Pullman. Per gli orari dei treni da e per Colorno comporre il numero Treni Italia 89 20 21 oppure visitare il sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it); per il pullman visitare il sito [www.tep.pr.it](http://www.tep.pr.it).

## CONDOMINIO SOCIALE VIA FIRENZE



Il Condominio Sociale di Via Firenze si inserisce in un contesto di cinque bilocali destinati all'accoglienza di anziani, adulti con patologie non assimilabili agli anziani, nuclei familiari o singoli in difficoltà socio-economiche, per le quali a fronte del bisogno si possono realizzare interventi socio-assistenziali di supporto e accompagnamento all'autonomia. Gli obiettivi sono garantire temporaneamente alle persone individuate dal Servizio Sociale del Comune di Parma, che per problemi sociali (tra cui anche emergenza abitativa e la presenza di barriere architettoniche) e/o assistenziali non possono più vivere nella propria casa – una abitazione in cui si coniughino l'autonomia e la possibilità di usufruire di un presidio sociale e di servizi comuni. Ed inoltre promuovere e sperimentare un modello innovativo di abitare che valorizzi all'interno della struttura la collaborazione, l'aiuto reciproco tra individui, tra servizi presenti e con la comunità locale.

Il personale di Asp Ad Personam garantisce un presidio sociale, con la presenza di Operatori Socio-Assistenziali, che assicurano alle persone residenti il necessario supporto in relazione a quanto stabilito nel Progetto Individualizzato e una supervisione complessiva della convivenza all'interno della Palazzina.

La struttura è situata in Via Firenze 20 tel. 0521/942708.

## SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI "CLISSA"



Il Comune di Parma ha affidato ad ASP Ad Personam in collaborazione con Enti ed Associazioni del territorio, lo Sportello "Clissa" per assistenti familiari: un servizio per le famiglie che hanno necessità di aiuto nella cura di persone anziane o disabili al domicilio. Già oggi la presenza della figura di assistente familiare è in larga misura prevalente rispetto alla residenza in case protette o all'assistenza domiciliare: lo Sportello "Clissa" si propone di facilitare l'incontro tra le famiglie in cerca di assistenti familiari qualificate da coinvolgere nell'assistenza ai propri cari. Lo Sportello è a disposizione di famiglie e assistenti domiciliari per ogni opportuna valutazione sulle esigenze di cura e di orientamento nella rete di servizi alla persona. Negli orari di apertura dello Sportello "Clissa" troverete operatori qualificati disponibili ad ascoltare le vostre specifiche esigenze, che potranno consigliarvi su come meglio intervenire a vantaggio dei vostri cari.

### UN SERVIZIO PER LE FAMIGLIE

Lo Sportello "Clissa" è a disposizione per mettervi in contatto con assistenti familiari formate, regolarmente iscritte al Registro Distrettuale di Assistenti Familiari. Inoltre, si occuperà monitorare periodicamente il loro lavoro assieme ai vostri cari e se necessario fornirà una mediazione tra famiglia e operatori.

- Consulenza alla persona e alla famiglia
- Orientamento nella rete dei servizi sociali e sanitari e alle opportunità presenti nel territorio
- Raccordo tra famiglie e assistenti familiari
- Tutor per la predisposizione di un progetto di cura a domicilio
- Monitoraggio periodico del servizio offerto dall'assistente familiare
- Mediazione in caso di situazioni problematiche

### UN SERVIZIO PER CHI ASSISTE

Lo Sportello "Clissa" offre un orientamento professionale qualificato a chi opera come assistente familiare, con la possibilità di valorizzare le esperienze acquisite, accanto alla formazione necessaria per lavorare in modo professionale. Si propone anche come riferimento stabile per socializzazione e promozione della cultura del mutuo aiuto.

- Consulenza professionale e orientativa
- Corsi di formazione e di aggiornamento in aula e on-line (anche in lingue diverse dall'italiano)



- Costruzione del curriculum-vitae per la valorizzazione delle esperienze
- Tutoraggio nei rapporti con l'utenza
- Disponibilità di postazione informatica per attività legate alla professione
- Riferimento per la formazione di gruppi di mutuo aiuto

#### **RIFERIMENTI**

Sportello Assistenti Familiari  
"CLISSA"

Via Leonardo da Vinci 32/a Parma

[clissa@adpersonam.pr.it](mailto:clissa@adpersonam.pr.it)

[www.adpersonam.pr.it](http://www.adpersonam.pr.it)

mobile 338 3626241

Lunedì 8,30-10,30

Mercoledì 12,00-14,30

Giovedì 14,00-18,00

Venerdì 8,30-11,30

Via Suor Maria 3/A Colorno

Martedì 9,00-12,00

14,00-15,30