



Azienda Sociale Sud-Est
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

CASA RESIDENZA ANZIANI VAL PARMA

Gentile utente,

abbiamo il piacere di presentarLe la Guida Informativa della Casa Residenza Anziani Val Parma, il cui intento è far conoscere i servizi che vengono resi all'utenza e le modalità organizzative che li caratterizzano.

La Guida è lo strumento con il quale la Casa Residenza Anziani s'impegna ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza quanti vi accedono.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria, per le caratteristiche dell'utenza, richiede una costante attenzione alla persona e non solo agli aspetti organizzativi, siamo convinti di poter migliorare grazie alla partecipazione ed alla collaborazione Sua e di quanti, leggendo questo documento, verranno a segnalarci difficoltà percepite.

Sarà nostro impegno proseguire nel percorso di assistenza, con attenzione continua al servizio, al fine di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i nostri utenti.

Dicembre 2014

Lo Staff della Casa Residenza Anziani Val Parma

INDICE



- 4 ● CENNI STORICI
- 5 ● DESCRIZIONE ARCHITETTONICA
- 6 ● OBIETTIVI E DESTINATARI
- 7 ● MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEL SERVIZIO
- 8 ● ÈQUIPE MULTIPROFESSIONALE
- 10 ● SERVIZI ALBERGHIERI
- 11 ● RAPPORTO CON L'UTENTE
- 12 ● PERCORSO ASSISTENZIALE - RETTA GIORNALIERA
- 14 ● NORME GENERALI

CENNI STORICI

La Casa Residenza Anziani Val Parma nacque grazie alla sensibilità ed all'intuito della signora Emma Agnetti Bizzi, la quale rilevò la necessità di realizzare una struttura per anziani in Langhirano. Il Cav. Giovanni Rotelli, l'altro grande promotore e padre spirituale di questa Casa, appoggiò da subito il progetto.

Nel 1969 il Consiglio della Pro Loco di Langhirano, di cui il Cav. Rotelli era presidente e la signora Bizzi membro effettivo, promosse una pubblica sottoscrizione per raccogliere fondi a favore dell'opera.

Successivamente, furono coinvolti i comuni di Langhirano, Tizzano Val Parma, Corniglio e Monchio delle Corti, presieduti rispettivamente dai Sindaci: Dott. Renzo Torelli (Commissario Prefettizio), Dante Rossi, Delmo Graiani, Giancarlo Riani, i quali aderirono al progetto. In ossequio alle disposizioni vigenti, fu nominato il Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione, che risultò costituito da un rappresentante per ognuno dei Comuni Fondatori oltre ad un rappresentante del Comitato dei Benefattori. Il Comitato dei Benefattori, sempre presieduto dal Cav. Rotelli, fu il regista della realizzazione dell'opera, incaricandosi di reperire i fondi necessari e di adempiere alle varie formalità burocratiche, fino alla realizzazione del progetto iniziale. Assegnati i lavori con appalto concorso, la costruzione iniziò nel 1970 e fu ultimata nel 1972.

Nel novembre 1973 entrarono nella allora Casa di Riposo, attrezzata per 40 posti letto, i primi utenti.

Nel giro di pochi anni il Consiglio di Amministrazione, presieduto dal Cav. Rotelli, si rese conto che era necessario ampliare al più presto la struttura e creare un reparto per utenti non autosufficienti. Ottenuta la concessione di un contributo Regionale, di una donazione da parte della Cassa di Risparmio, mettendo in campo le risorse proprie della casa, ci si avviò quindi verso il progetto di ampliamento e realizzazione della seconda ala della Casa Residenza Anziani che si concretizzò nel 1986, con l'apertura del secondo reparto protetto il giorno 1 aprile, con autorizzazione per n. 91 posti letto definitivi.

Nel giugno 1993 si ravvisò la necessità di una serie di interventi di ristrutturazione ed ampliamento dell'immobile: la creazione di aree destinate a spazi comuni sull'ala ovest, l'adeguamento e rifacimento dell'impiantistica elettrica, termoidraulica e di prevenzione incendi, migliorato l'accesso alla struttura con eliminazione delle residue barriere architettoniche e sistemazione dell'area cortiliva e del parco.

Nel dicembre 2004, con l'insediamento del nuovo CdA, è stato nominato Presidente Gino Bertoni, in rappresentanza del Comitato dei Benefattori.

Nel giugno 2005 sono stati attivati 3 posti di appartamenti protetti. Nello stesso anno l'IPAB ha avuto la gestione da parte dell'Azienda USL di Parma del "Centro Cure Progressive P. Coruzzi" iniziando, da lì in poi, il percorso di diversificazione delle attività. Ha quindi acquisito nel 2007 il Centro Anziani di Tizzano Val Parma, con posti di Centro Diurno, Comunità Alloggio e Servizio di Assistenza Domiciliare e nel gennaio 2008 la Comunità Alloggio ed il Servizio di Assistenza Domiciliare di Corniglio. Sempre nel corso del 2008, con provvedimento della Giunta Regionale n. 952 del 23 giugno, l'IPAB Casa Residenza Anziani Val Parma si è trasformata in ASP Azienda Sociale Sud-Est, per volontà dei Comuni Soci (Calestano, Collecchio, Corniglio, Felino, Langhirano, Lesignano de' Bagni, Monchio delle Corti, Montechiarugolo, Neviano degli Arduini, Palanzano, Sala Baganza, Traversetolo, Tizzano Val Parma) per l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e socio sanitari rivolti a minori e famiglie, adulti, disabili ed anziani.

In qualità di primo Presidente di Asp è stato nominato dall'Assemblea dei Soci il dottor Marco Giorgi, che ne ha condotto il passaggio dal punto di vista giuridico, gestionale ed amministrativo.

La Casa Residenza Anziani mantiene la propria centralità all'interno di ASP come riferimento del territorio e offre supporto a tutti i servizi che l'Azienda stessa gestisce, mettendo a disposizione la professionalità acquisita negli anni dallo staff e risorse materiali e strumentali.

DESCRIZIONE ARCHITETTONICA

La struttura si sviluppa su quattro piani ed il servizio è articolato in 3 nuclei (A - B - C):

- al piano seminterrato sorgono i servizi generali quali: cucina lavanderia, locali tecnici, spogliatoi, camera ardente e cappella;
- al piano rialzato, oltre all'accesso alla struttura, vi sono gli uffici amministrativi, i locali per attività in comune (palestra, soggiorno polivalente, ambulatorio medico), n. 3 camere di degenza e gli appartamenti protetti, di afferenza rispettivamente ai nuclei B e C;
- al piano primo sorge il nucleo A, che ospita 43 anziani;
- al piano secondo si trovano i nuclei B e C che ospitano rispettivamente 43 utenti.



Dal Novembre 2013 è subentrato al dottor Giorgio il signor Gino Bertoni, in qualità di presidente e riveste a tutt'oggi la carica.

OBIETTIVI E DESTINATARI

Negli ultimi anni il concetto di salute è molto cambiato: la più recente definizione dell'organizzazione mondiale della sanità indica la salute oggi come l'esito di un sufficiente equilibrio tra l'area biologica, funzionale, cognitivo mentale e sociale. Perciò, avere cura di una persona anziana, ad elevata fragilità, significa prendere in considerazione tutta la persona nella sua globalità e per questo porre l'anziano e la sua famiglia in posizione centrale rispetto all'organizzazione complessiva del servizio. Significa quindi prestare la necessaria assistenza con competenza, con costanza, con rispetto e con gentilezza.

OBIETTIVI

- garantire la promozione del benessere della persona nella sua globalità;
- valorizzare le capacità residue dell'anziano, la tutela della dignità personale e del radicamento sociale e familiare;
- assicurare trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base;
- operare per garantire agli utenti un adeguato livello di assistenza tutelare, di confort abitativo ed assistenziale, indirizzato alla cura e riabilitazione per favorire e mantenere le capacità personali;
- offrire occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offrire, altresì, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione;
- mantenere ed estendere tutti i rapporti con i familiari, con gli amici, i parenti e con il mondo esterno, favorendo dentro e fuori dalla struttura rapporti, occasioni e momenti di incontro e socializzazione;
- collaborare con gruppi, associazioni di volontariato, che prestano le loro attività all'interno della struttura o per i singoli utenti.

DESTINATARI

Nella Casa Residenza Anziani Val Parma sono disponibili n. **89 posti letto** a favore di anziani non autosufficienti, nonché adulti non autosufficienti a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile, non assistibili a domicilio e/o affetti da patologie cronico degenerative e richiedenti trattamenti continui.

Nello stesso edificio della casa protetta sono inoltre attivi n. **3 posti di appartamento protetto** a favore di anziani parzialmente autosufficienti o bisognosi di supporto nelle attività di vita quotidiana.

L'ammissione è riservata prioritariamente ai cittadini anziani residenti nella sub-area C del Distretto Sud-Est (Comuni di: Corniglio, Langhirano, Lesignano de' Bagni, Tizzano Val Parma, Monchio delle Corti, Palanzano) ed in subordine ai cittadini anziani residenti nelle sub aree A e B (Comuni di: Calestano, Collecchio, Felino, Sala Baganza, Neviano degli Arduini, Montechiarugolo, Traversetolo).

In accordo con il Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) è prevista inoltre la possibilità di attivare progetti individuali e personalizzati quali: progetto di accoglienza temporanea e/o di sollievo, il "progetto week end", il progetto "domenica".

MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEL SERVIZIO

Il modello di cura per l'anziano non autosufficiente si basa sull'approccio multidimensionale alla persona ed attraverso un'attenta osservazione da parte di tutte le professionalità coinvolte, con il contributo insostituibile dei familiari, si definisce un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), specifico per quella persona, adeguato alle sue esigenze e particolarità individuali. L'organizzazione del lavoro degli operatori si basa non sulla prestazione di un servizio, ma sulla personalizzazione di interventi definiti per ogni singolo utente. All'interno della Casa Residenza Anziani l'attenzione alla persona è immediata e avviene con la predisposizione di un piano di assistenza adeguato che è periodicamente rivisto e modificato in caso di necessità. Il dialogo con l'utente ed i familiari è aperto e franco, ampia ed autentica la disponibilità a cogliere esigenze e richieste, compatibilmente con le possibilità organizzative e gestionali dell'Ente

Pre-ammissione L'inserimento è preceduto da un primo colloquio con il Coordinatore Responsabile che approfondisce le informazioni in proprio possesso, allo scopo di predisporre l'essenziale per la prima assistenza, elenca il necessario per predisporre l'ingresso e descrive il servizio, nonché i termini contrattuali.

Accoglienza L'inserimento dell'anziano avviene da lunedì al venerdì preferibilmente nella fascia oraria mattutina. All'ingresso l'utente ed il familiare sono accolti dall'èquipe presente in servizio, costituita da: Coordinatore Responsabile, Coordinatore Infermieristico, Responsabile Attività Assistenziale (RAA), Operatore Socio-Sanitario (OSS) e Fisioterapista che si occupano di tutti gli aspetti relativi all'inserimento ed alla raccolta delle informazioni sull'utente.

Assistenza al Nucleo Il Responsabile Attività Assistenziale, in integrazione con il Coordinatore Infermieristico, si occupa del coordinamento operativo delle attività e delle risorse del nucleo. L'assistenza diretta alla persona viene erogata da figure professionali formate e qualificate quali: Infermieri, presenti nella fascia oraria diurna e Operatori Socio-Sanitari, presenti nelle 24 ore. Il Fisioterapista, responsabile dell'attività riabilitativa, è presente nella fascia oraria diurna dal lunedì al venerdì. L'èquipe, presieduta dal Coordinatore Responsabile, opera secondo i principi del prendersi cura e nel rispetto dei progetti assistenziali concordati.

Attività medica L'Azienda USL di Parma garantisce un'attività medica di diagnosi e cura, tramite propri medici convenzionati, che si estrinseca in compiti diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi e di educazione sanitaria. L'attività è garantita 24 ore al giorno tramite:

- accessi programmati dal lunedì al venerdì del Medico di Diagnosi e Cura in base agli orari esposti al pubblico;
- urgenza e emergenza nelle 24 ore tramite i servizi di Guardia Medica e 118.

Attività specialistica L'Azienda USL di Parma garantisce le prestazioni specialistiche sulla base delle necessità e dei piani assistenziali degli utenti. Le procedure sono stabilite d'intesa con l'Azienda USL - Distretto Sud Est.

Attività di supporto All'interno della struttura sono previste attività programmate di animazione e socializzazione. È inoltre presente il servizio di cure estetiche, quali parrucchiera e barbiere, pedicure e manicure con interventi al bisogno. All'interno operano altresì volontari e figure dedicate all'assistenza spirituale.

Attività alberghiera Sono garantiti i servizi di ristorazione, pulizia e sanificazione dei locali, lavanderia e guardaroba e interventi tecnici di manutenzione. La struttura fornisce prodotti per l'igiene personale ed i presidi per l'incontinenza in base alla tipologia di posto occupato (posto convenzionato o posto autorizzato), gli ausili di mobilitazione, i farmaci (ad esclusione dei farmaci in fascia C) ed il materiale di medicazione, che viene fornito tramite i servizi preposti dell'Azienda USL.

Trasporti in ambulanza Vengono effettuati trasporti in ambulanza tramite convenzione con il servizio di Assistenza Pubblica Croce



Verde di Langhirano.

La Casa Residenza Anziani Val Parma in stretto raccordo con la rete dei servizi e con le istituzioni del territorio promuove l'integrazione. Dall'anno 2011 ASP è partner di Sern (Sweden Emilia Romagna Network) e in questo ambito ha partecipato al progetto denominato "Project Age", con l'obiettivo principale di aumentare la partecipazione degli anziani alla vita sociale attiva.

Servizi di accompagnamento all'esterno vengono gestiti da personale interno, volontari, associazioni in contratto convenzionale con l'Ente.

ÈQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Subito dopo l'accoglienza ed un breve periodo di osservazione, l'equipe multiprofessionale, composta da operatori dipendenti dell'Ente e/o di cooperative, definisce un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) che orienta tutti gli interventi ai vari livelli. Ogni figura professionale, in base alla propria competenza, cura la raccolta delle informazioni relative ai comportamenti e bisogni del singolo utente al fine di garantire alla persona una progettazione assistenziale individualizzata. L'equipe ha quindi il compito di:

- rispettare la dignità della persona in tutti i momenti del vivere quotidiano;
- far partecipare la famiglia e l'utente stesso del progetto assistenziale;
- dare supporto e aiuto in modo globale e continuativo alla persona accolta ed alla propria famiglia;
- promuovere il comfort dei servizi con l'attenzione di creare un ambiente il più possibile familiare in cui l'utente si senta curato, rispettato e sicuro.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Tutto il personale che opera in struttura è in possesso di qualifica e di diploma abilitante (come richiesto dalla normativa vigente). L'ASP promuove:

- la formazione interna, con promozione di corsi di aggiornamento, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti nella logica del lavoro per progetti ed èquipe;
- la formazione esterna, con promozione alla partecipazione a corsi di riqualifica e aggiornamento ed acquisizione di crediti formativi.

L'equipe è composta da:

Coordinatore Responsabile È responsabile del coordinamento generale (come previsto dalla normativa in materia DGR. 6204/92), della programmazione e verifica di tutte le attività erogate e garantisce il rispetto degli standard qualitativi definiti dalla Direzione. Si occupa inoltre della gestione del rapporto con l'utenza, con gli enti locali ed i servizi della rete.

Coordinatore Infermieristico È responsabile del coordinamento delle attività sanitarie in stretta collaborazione con il Coordinatore Responsabile e con il medico di Diagnosi e Cura.

Responsabile Attività Assistenziale (RAA) È responsabile dell'organizzazione del lavoro e delle risorse umane e materiali del nucleo assegnato, come previsto dalla normativa in materia (DGR. 6205/92). Garantisce la realizzazione del programma socio-assistenziale di nucleo nel rispetto degli standard qualitativi definiti dalla struttura.

Fisioterapista È responsabile dell'assistenza riabilitativa, collabora alla valutazione dei bisogni e al raggiungimento degli obiettivi volti al mantenimento dell'autonomia funzionale dell'utente. La presenza è garantita dal lunedì al venerdì tramite accessi programmati.

Infermiere È responsabile dell'assistenza infermieristica e garantisce la corretta stesura ed applicazione del piano assistenziale e delle prescrizioni diagnostico - terapeutiche. L'infermiere è responsabile delle proprie azioni in tutti gli interventi erogati nella cura degli utenti nel rispetto assoluto del codice deontologico professionale. Le attività infermieristiche si integrano con le attività assistenziali per una corretta stesura, applicazione e aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato. La presenza è garantita costantemente nella fascia oraria diurna.

Operatore Socio-Sanitario (OSS) È responsabile di tutte le funzioni di supporto assistenziale relativamente agli aspetti di igiene personale, vestizione, alimentazione, mobilitazione, socializzazione, relazione e riposo, integrandosi con le altre figure in un'ottica di globalità dell'intervento. Garantisce la corretta stesura, applicazione e aggiornamento del piano assistenziale individualizzato. La presenza è garantita costantemente nelle 24 ore.

Parrucchiera e/o barbiere È presente in struttura con accessi programmati mensili definiti dai RAA.

Pedicure e/o manicure È presente in struttura con accessi programmati settimanali definiti dai RAA.

Assistenza spirituale Nel rispetto della libertà di culto della persona accolta all'interno della struttura è presente un locale cappella per lo svolgimento delle funzioni religiose domenicali e nelle festività. La figura di assistente spirituale incontra settimanalmente gli anziani che lo desiderano e la struttura garantisce tutti i supporti organizzativi necessari per favorire la partecipazione alle funzioni religiose previste.

Volontario Presta la propria opera su indicazione del Coordinatore Responsabile a supporto delle attività già predisposte e programmate, limitatamente per i compiti previsti dall'associazione di appartenenza.

Animatore È la figura responsabile di tutte le attività di socializzazione, ricreative, culturali ed occupazionali svolte a favore degli utenti presenti, in base al Piano Assistenziale Individualizzato. Il programma mensile delle attività di animazione è esposto nei soggiorni dei nuclei. La presenza è garantita dal lunedì al venerdì tramite accessi programmati.

Assistente Sociale: Conosce l'anziano ed i suoi familiari e la loro situazione prima dell'inserimento in Struttura residenziale ed interviene in equipe a supporto dell'Utente o dell'Equipe in caso di difficoltà, sia di tipo assistenziale che amministrativa, in quanto costituisce sempre un riferimento fondamentale anche per l'anziano già inserito in un servizio.

Psicologo: Supporta l'anziano e la famiglia nei momenti di difficoltà. Supporta l'equipe ed il singolo operatore nell'ambito di un progetto di prevenzione dello stress nell'ambiente di lavoro.



**TABELLA DESCRITTIVA DELLE ATTIVITÀ SVILUPPATE DA QUESTO PROGRAMMA
CONTENENTE GLI INDICATORI DI VERIFICA DELL'ANDAMENTO DEL LAVORO SVOLTO**

ATTIVITÀ	MODALITÀ DI ACCESSO	COSTI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD E STRUMENTI	UNITÀ DI MISURA
<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento delle autonomie attraverso specifiche attività di stimolazione manuale, cognitiva, relazionale e motoria; Promozione del recupero funzionale delle autonomie residue; Attività di supporto a tutti i momenti di vita dell'utente sulla base delle necessità individuali; Assistenza tutelare 24 ore su 24; Assistenza primaria attraverso il medico di medicina generale di struttura; continuità assistenziale ed emergenza tramite 118; Assistenza infermieristica e riabilitativa diurna; Attività ludico-ricreative e di socializzazione; Organizzazione di eventi con le strutture limitrofe; Organizzazione e possibilità di uscite programmate con e/o senza i familiari; Cure estetiche; Assistenza spirituale; Attività alberghiera: colazione, pranzo, merenda e cena; Servizio di lavanderia e guardaroba interno; Pulizia generale e riordino spazi comuni. <p>Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con l'anziano e la sua famiglia sulla base di un progetto assistenziale individualizzato.</p>	<p>L'ammissione è riservata prioritariamente ai cittadini anziani residenti nel distretto sud-est, nella sub area C ed in subordine ai cittadini anziani residenti nelle sub aree A e B (inserire comuni sub area);</p> <ol style="list-style-type: none"> Contattare l'assistente sociale del Comune di residenza, che accoglie la richiesta di inserimento e predispone la domanda La domanda viene inoltrata al SAA che attiva L'UNITA' di VALUTAZIONE GERIATRICA (U.V.G.) L'UVG effettua la visita dove l'anziano si trova (domicilio o ospedale) e predispone il Piano di assistenza individuale (PAI) La priorità sull'inserimento viene decisa tramite graduatoria gestita dal SAA Si procede all'ammissione in Casa Residenza Anziani alla comunicazione della disponibilità di posto libero Segue colloquio informativo e conoscitivo con il Coordinatore Responsabile della Casa Residenza Anziani, con illustrazione del servizio, consegna della carta dei servizi e visita alla struttura, a cui segue Ingresso e firma del contratto 	<p>La determinazione della quota di retta a carico dell'utenza è fissata, con apposito regolamento, da parte del Consiglio di amministrazione dell'ASP Azienda Sociale Sud-Est.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Accoglienza personalizzata utente Valutazione multidimensionale Tempestività di presa in carico dell'equipe Progettazione individualizzata Competenza dell'equipe Documentazione utente Adeguatezza tecnica attrezzature Tempestività di risposta ai reclami Accesso in struttura Gradimento del servizio da parte familiari e /o utenti 	<ul style="list-style-type: none"> PN. Operatori preposti all'accoglienza/ tot. ingressi annui N. schede di valutazione multidimensionale effettuate all'ingresso/ tot. ingressi annui N. verbali di equipe di presentazione del nuovo ingresso/ tot. ingressi N. PAI redatti entro 20 gg da ingresso/ tot. ingressi N. PAI aggiornati ogni 6 mesi/ tot. PAI annui N. Pai condivisi con i familiari disponibili/ Tot pai annui N. operatori che hanno partecipato ad almeno tre eventi formativi anno/ Totale operatori N. nuovi operatori inseriti/addestrati per n. 3 turni di lavoro/ tot. operatori inseriti N. consegne individuali integrate compilate correttamente /N. cartelle annue N. controlli di funzionalità effettuati attrezzature elettromedicali/N. controlli funzionalità richiesti da Azienda costruttrice Tempi di risposta max ai reclami formali di 10 gg/ N. reclami formali Evidenza di orari flessibili di entrata in struttura N. di questionati con gradimento complessivo (buono- ottimo)/ Tot. questionari compilati 	<ul style="list-style-type: none"> Scheda ingresso con firma personale presente Schede di valutazione multidimensionale Verbali di equipe firmati Pai redatti in forma scritta e informatizzata Fascicolo personale di ogni operatore Scheda presenza evento con firma Attestato di partecipazione per evento esterno Scheda affiancamento del personale in addestramento e valutazione Cartella utente Rapporti di controlli funzionalità da parte dei Tecnici preposti Moduli di reclami e risposta formale al reclamo Orari affissi al pubblico Rilevazione formale tramite questionario di gradimento 	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>80%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>85%</p>



SERVIZI ALBERGHIERI

Attività di ristorazione È inerente la fornitura di pasti, bevande e generi alimentari a favore degli utenti presenti. Nell'erogazione dell'attività si fa riferimento alle disposizioni vigenti in materia di igiene e sanità nell'ambito alimentare. La preparazione dei pasti viene svolta nella cucina di struttura tutti i giorni dell'anno.

Il menù estivo ed il menù invernale sono articolati su quattro settimane e prevedono, ad ogni pasto, la scelta fra più piatti, con possibilità di prenotare diete personalizzate al fine di rispondere ai vari bisogni e necessità dell'utente. Il familiare che desidera pranzare in struttura insieme al proprio congiunto deve prenotare il pasto il giorno precedente al RAA di nucleo.

ORARI PASTI

Colazione ore 8.30 - 9.00:

Caffè d'orzo - latte - the - pane fresco - fette biscottate - biscotti.

Pranzo ore 12.00 - 13.00:

Possibilità di scelta fra: 2 primi - 2 secondi - 2 contorni, frutta fresca e cotta, acqua e vino, pane comune (preparazione di diete personalizzate su richiesta del Medico).

Cena ore 18.00 -19.00 (due turni):

Possibilità di scelta fra: 2 primi - 2 secondi - 2 contorni, frutta fresca e cotta, acqua e vino, pane comune (preparazione di diete personalizzate su richiesta del Medico).

Merenda e bevande:

ore 10,00 - 10,30 e ore 16,00 - 16,30

Attività di lavanderia Comprende il servizio di fornitura e lavaggio di biancheria piana e servizio di lavaggio guardaroba degli utenti. Il servizio di biancheria piana prevede la dotazione di materassi, di cuscini, di coperte, di biancheria piana nonché di tovagliato, necessari al funzionamento dei servizi (oltre a tutte le prestazioni di raccolta, lavaggio, disinfezione e stiratura dei capi).

Il servizio di guardaroba comprende tutte le prestazioni di raccolta, lavaggio, disinfezione, stiratura degli indumenti degli utenti e interventi di piccola sartoria.

Attività di pulizia Riguardano la pulizia giornaliera e di sanificazione di tutti i locali e ambienti con inclusione degli arredi, delle attrezzature in uso, della raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani. Nell'erogazione delle prestazioni di pulizia si fa riferimento alle disposizioni vigenti in materia di igiene, sanità e sicurezza dei luoghi di lavoro. Il servizio è garantito 7 giorni su 7 in orari tali da non recare disturbo agli utenti.

Attività di manutenzione È relativa a tutte le azioni tecniche necessarie per il corretto funzionamento dell'immobile, arredi, attrezzature e beni presenti e si articola in interventi ordinari e straordinari.

Attività amministrativa Comprende le funzioni di front-office con accoglienza e informazione e tutte le attività amministrative collegate all'erogazione ed organizzazione del servizio.

Trasporti in ambulanza Vengono effettuati tramite convenzione con il servizio di Assistenza Pubblica Croce Verde di Langhirano.

RAPPORTO CON L'UTENTE

La Casa Residenza Anziani Val Parma assicura la piena informazione agli utenti ed ai loro familiari circa le modalità di erogazione dei servizi.

Comunicazione - Informazione

- **Guida Informativa** Viene consegnata a ciascun utente e/o familiare al momento dell'ingresso.
- **Scheda pre - ingresso** Nella scheda sono contenute tutte le informazioni necessarie per l'ingresso alla struttura. Il Coordinatore Responsabile al momento del colloquio pre-ingresso consegna una copia della scheda al familiare dove sono indicati anche il corredo consigliato ed i documenti necessari.
- **Spazio per informazioni** Presenza di apposito spazio-banca (posto all'ingresso) per l'esposizione delle informazioni generali inerenti il funzionamento dei servizi.
- **Riunioni con i familiari** La Casa Residenza Anziani Val Parma pone particolare attenzione al rapporto con l'utente e in merito sono programmati incontri annuali con utenti e familiari.

Gestione reclami e lamentele

Durante la permanenza in struttura l'èquipe assicura il proprio impegno affinché venga assicurato il buon funzionamento dei servizi. È a disposizione la scheda per suggerimenti e reclami da ritirare, previa richiesta, dal Coordinatore Responsabile.

Gradimento dei servizi

Al fine di verificare la soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni erogate dalla Casa Residenza Anziani Val Parma l'Ente ha predisposto un apposito modulo di valutazione reclami e suggerimenti è disponibile sul Sito Aziendale.

Inoltre è stato predisposto il questionario di rilevazione del gradimento. I questionari vengono consegnati agli utenti ed ai familiari al momento dell'ingresso, contestualmente alla carta dei servizi, ed in seguito annualmente agli utenti ed ai familiari presenti in struttura. Allo scopo e le modalità della rilevazione viene data adeguata informazione dal coordinatore responsabile al momento dell'ingresso in Struttura.

Rispetto della riservatezza

Al momento dell'ingresso all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dalla normativa vigente. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante la degenza. In nessun caso sono fornite informazioni di carattere sanitario richieste telefonicamente.

Orari di visita

Presso la Casa Residenza Anziani Val Parma non sono fissati orari di visita rigidi, tranne che per la fascia oraria notturna (20.00-6.00), in cui la presenza dei familiari deve essere autorizzata dalla Direzione, mentre negli orari del riposo e del pasto, la presenza si deve limitare ad un solo familiare alla volta per utente. L'attività del familiare o altre figure amicali deve limitarsi alla sola parte relazionale, di supporto al pasto e all'accompagnamento per visite, tralasciando qualunque prestazione che abbia coinvolgimento di tipo assistenziale e sanitario.



PERCORSO ASSISTENZIALE - RETTA GIORNALIERA

IL PERCORSO ASSISTENZIALE

Ammissione

L'utente e/o familiare deve presentare la domanda d'ingresso alla Assistente Sociale del comune di residenza a cui segue la valutazione dei bisogni dell'anziano da parte della Unità di Valutazione Geriatria (U.V.G.) e predisposizione di un progetto assistenziale.

L'ammissione alla Casa Residenza Anziani viene autorizzata dal Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Distretto Sud-Est che comunicherà al familiare la disponibilità del posto letto. Il pagamento della retta decorre dal giorno successivo alla comunicazione della disponibilità del posto letto.

Documenti necessari all'ammissione

L'ammissione prevede la consegna dei seguenti documenti: documento d'identità, codice fiscale, tesserino sanitario magnetico e cartaceo, verbale d'invalidità se esistente, schema della eventuale tp in atto redatta dal curante documentazione medico-sanitaria per conoscere le problematiche dell'utente.

Dimissione

Il rientro a domicilio, o il trasferimento presso altra struttura, deve essere comunicato dal familiare almeno tre giorni prima della data presunta di dimissione previa firma di un apposito documento predisposto. A tale data viene consegnata una lettera informativa sul decorso della degenza ed il PAI in corso, oltre agli effetti personali ed ai documenti in originale. Il Coordinatore Responsabile provvederà inoltre a darne informazione all'Assistente Sociale Responsabile del caso. In caso di decesso sarà cura dei familiari seguire l'attivazione del servizio di onoranze funebri.



LA RETTA GIORNALIERA

La determinazione della quota di retta giornaliera a carico dell'utenza è fissata annualmente, con apposita regolamentazione, da parte del Consiglio di Amministrazione dell'ASP Azienda Sociale Sud-Est.

La retta giornaliera varia in base alla tipologia di posto letto ricoperto.

La retta decorre dal giorno successivo alla disponibilità del posto letto.

In caso di ricovero ospedaliero per i posti convenzionati ed autorizzati, a titolo di conservazione del posto letto, la retta dovrà essere comunque corrisposta, ma in misura ridotta e proporzionata sulla tipologia di posto letto occupato.

All'atto dell'accesso al servizio, l'utente è tenuto a versare una quota, pari ad una mensilità, a titolo di deposito cauzionale.

Sono escluse dalla quota di retta le eventuali spese relative a ticket ed oneri dovuti dall'utente a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura ed i trasporti per visite ed esami effettuati dall'utente su posto autorizzato.

Attestazione fiscali

In applicazione della Deliberazione di Giunta Regionale n. 477 del 1999, l'ASP Azienda Sociale Sud-Est rilascia annualmente, ai soggetti che lo richiedono, l'attestazione della quota parte di retta pagata relativa ai costi per spese di assistenza specifica.

L'attestazione consente agli aventi diritto di portare tali somme in deduzione dal reddito complessivo, ovvero di beneficiare delle detrazioni.

NORME GENERALI

Art. 1 - L'assistito ed i suoi familiari al momento dell'ingresso s'impegnano a:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente e di utilizzo impianti;
- non usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri utenti;
- mantenere in buono stato l'alloggio: camera e bagno, impianti, attrezzature e apparecchiature presenti;
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e attrezzature;
- collaborare con il personale per l'utilizzo dei locali di servizio e comuni;
- non asportare dai locali cose che costituiscano arredo degli stessi;
- comportarsi con educazione e senso civico verso tutti.

Art. 2 - L'utente ed il familiare sono invitati a:

- non richiedere dal personale prestazioni non previste dal normale programma di servizio e/o fare pressioni per trattamenti di favore;
- mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto;
- segnalare inadempienze direttamente al personale in servizio.

Art. 3 - La Casa Residenza Anziani non assume alcuna responsabilità per oggetti e valori di proprietà dell'utente conservati nell'al-





Azienda Sociale Sud-Est
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

loggio. Non è possibile altresì conservare nei comodini oggetti personali pericolosi per l'utente e per la comunità. Si declina ogni responsabilità per gli eventuali danni che possono derivare senza colpa del personale in servizio. Su richiesta i valori ed il denaro possono essere custoditi presso la cassaforte presente in Struttura

Art. 4 - Familiari: gli utenti ed i loro familiari godono della massima libertà di movimento all'interno della struttura, fatto salvo le limitazioni imposte dall'organizzazione della vita comunitaria, il rispetto della privacy di ciascun utente, nonché il rispetto dei locali riservati al personale e degli ambienti in cui sono in svolgimento attività sanitarie, assistenziali o riabilitative.

Art. 5 - Divieto di fumare: si fa specifico divieto a chiunque di fumare in ogni ambiente della struttura. Eventuali danni arrecati all'ambiente e ad oggetti o cose dovranno essere risarciti. Si porta a conoscenza che è in funzione l'impianto di rilevazione incendi che comporta un inserimento automatico dei dispositivi di protezione antincendio ove rilevi una eccessiva presenza di fumo o calore.

Art. 6 - Alimenti: in ottemperanza alle normative vigenti in materia di autocontrollo dell'igiene alimentare, gli alimenti forniti dalla Casa Residenza Anziani Val Parma o altri alimenti non possono essere asportati, né tanto meno conservati nei cassetti personali in dotazione a ciascun utente nelle rispettive camere. L'introduzione di alimenti da parte dei familiari deve essere concordata con il Coordinatore Responsabile ma è altresì necessario che vengano introdotti nella struttura solo alimenti provvisti di data di scadenza e non preparati con uova crude.

Art. 7 - Decessi: in caso di decesso di un utente sarà cura del personale della struttura informare tempestivamente i prossimi congiunti o gli eventuali tutori, che dovranno farsi carico delle incombenze del caso.

Art. 8 - Uscite: l'utente può essere accompagnato fuori dalla Casa Residenza Anziani Val Parma dai propri familiari previo consenso del Coordinatore Responsabile.

Art. 9 - Utilizzo apparecchi radio e TV: l'uso degli apparecchi radiotelevisivi, sia nelle sale comuni, sia nelle camere è condizionato al gradimento ed assenso degli altri utenti, soprattutto per chi occupa stanze plurime. In ogni caso il volume degli apparecchi deve essere contenuto in modo da non provocare fastidi.

SCHEDA PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Signora/e,

la scheda per suggerimenti e reclami è uno strumento al Vostro servizio. Attraverso le Vostre segnalazioni ci permettete infatti di migliorare quotidianamente le prestazioni sociali e di assistenza che erogiamo. Riteniamo infatti che il vero miglioramento nasca dalla viva voce degli Utenti e quindi dalle Vostre impressioni, osservazioni e suggerimenti.

La Direzione

Il modulo deve essere compilato e inserito nelle apposite cassette destinate alla raccolta reclami/segnalazioni presenti presso i servizi residenziali. In caso di reclamo e/o suggerimento, il Coordinatore del Servizio provvederà a dare risposta entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo.

SUGGERIMENTI

DESCRIZIONE DEI SUGGERIMENTI DEL SERVIZIO: _____

FIRMA: _____ DATA: _____



RECLAMI

IL RECLAMO È RELATIVO AL SERVIZIO DI: _____

PER L'UTENTE: _____

DATA EVENTO: _____

DESCRIZIONE EVENTO: _____

OPERATORI DEL SERVIZIO PRESENTI: _____

FIRMA: _____ DATA: _____

COMPILAZIONE A CURA DEL RESPONSABILE DI SERVIZIO

SERVIZIO DI: _____ NUCLEO: _____

DATA DI RICEZIONE: _____ PROT. N. : _____

DATI STATISTICI DEL COMPILATORE: Assistito Familiare M F

Età _____ Da quanto tempo usufruisce dei servizi: GG - MESI _____

SE RECLAMO, È NECESSARIA RISPOSTA SCRITTA: Sì NoSI RENDE NECESSARIO COLLOQUIO: Sì No**COMPILAZIONE A CURA DEL RESPONSABILE DI SERVIZIO**

ESITO COLLOQUIO CON COMPILATORE IN DATA: _____

FIRMA DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO: _____

ESITO VERIFICA DEL RECLAMO: _____

FIRMA DEL RESPONSABILE DI SERVIZIO: _____

PER INFORMAZIONI CONTATTARE: Tel. 0521.857602 - Fax 0521.852518 - info@aspsocialesudest.it

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NEI SERVIZI ASP



Gentile Signora/e,

la compilazione del presente questionario La terrà impegnato/a al massimo 10 minuti.

Garantiamo che le Sue risposte verranno trattate in maniera riservata ed anonima.

Per qualsiasi informazione e/o verifica può contattare: ASP Azienda Sociale Sud-Est

Via Don Luigi Orsi n. 1 - 43013 Langhirano (PR) - Tel. 0521/857602 - Fax 0521/852518

E-mail: info@aspsocialesudest.it

Valutazione del servizio: Per ciascuna domanda del questionario Le chiediamo di dare un voto da 1 a 5,

INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali vengono raccolti in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e potranno essere consultati, modificati, integrati o cancellati, anche gratuitamente, scrivendo a: ASP Azienda Sociale Sud-Est Via Don Luigi Orsi n. 1 - 43013 Langhirano (PR)

Tel. 0521/857602- Fax 0521/852518 - E-mail: info@aspsocialesudest.it.

Si autorizza pertanto il trattamento dei dati personali come sopra indicato

La seguente griglia viene compilata per il Servizio di cui ho usufruito, quale: _____
del Comune di _____

- 1) Si ritiene soddisfatto del trattamento ricevuto per il suo bisogno? Sì No
- 2) Ritiene che il personale abbia mostrato riguardo e/o rispetto per la sua persona?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 3) Ritiene di aver ottenuto le informazioni necessarie relativamente al suo trattamento e alla progettazione del percorso di aiuto a lei o (ai suoi familiari) dedicato?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 4) L'accesso al servizio è stato preceduto da un colloquio informativo? Sì No
- 5) Il personale si è rivolto a Lei parlando sempre in maniera comprensiva?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 6) Il personale si rivolge parlando sempre in maniera cortese?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 7) Si ritiene soddisfatto del potere decisionale che Le è stato concesso in merito al trattamento?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 8) Ritiene che l'équipe si sia mostrata capace di affrontare i suoi problemi durante i colloqui intersorsi?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 9) Ritiene di aver ricevuto un trattamento scrupoloso da parte dell'équipe?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 10) Ha trovato corrispondenza fra le informazioni ricevute dai diversi operatori dell'équipe?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 11) Ritiene soddisfacenti i contatti, se avvenuti, fra il Suo medico curante e l'équipe?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 12) Ritiene di aver ottenuto il necessario sostegno umano da parte degli operatori dell'équipe?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono
- 13) Ritiene soddisfacenti i contatti fra i Suoi familiari e l'équipe?
 Sì No
- 14) Ritiene di avere avuto informazione su tutti i percorsi-servizi attivabili?
 Sì No
- 15) Durante la presa in carico da parte del servizio è stata rispettata la sua privacy?
 Sì No
- 16) Come valuta la chiarezza delle informazioni che Le sono state fornite prima di firmare il Suo consenso?
 1. Molto insufficiente 2. Insufficiente
 3. Sufficiente 4. Buono 5. Molto Buono





(...)

*È il vecchio diceva, guardando lontano:
“Immagina questo coperto di grano,
immagina i frutti e immagina i fiori
e pensa alle voci e pensa ai colori*

*e in questa pianura, fin dove si perde,
crescevano gli alberi e tutto era verde,
cadeva la pioggia, segnavano i soli
il ritmo dell' uomo e delle stagioni...”*

*Il bimbo ristette, lo sguardo era triste,
e gli occhi guardavano cose mai viste
e poi disse al vecchio con voce sognante:
“Mi piaccion le fiabe, raccontane altre!”*

*Il Vecchio e il Bambino
Francesco Guccini*

INFO



Azienda Sociale Sud-Est
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Via Don L. Orsi, 1 - 43013 Langhirano (PR)
tel. 0521 857602 fax 0521 852518 info@aspsocialesudest.it
P.IVA 01856080344 C.F. 80001010349