



**ISTITUZIONE DEI SERVIZIO SOCIALI E CULTURALI  
COMUNE DI MINERBIO**

**CARTA DEI SERVIZI  
della  
CASA PROTETTA DI MINERBIO**



## PRESENTAZIONE

Minerbio, giugno 2004

La Carta dei Servizi che presentiamo vuole essere una semplice guida contenente le informazioni indispensabili per tutti coloro che cercano una risposta ad un bisogno immediato e contingente di informazione sul nostro servizio residenziale per gli anziani.

Con questo documento intendiamo dare maggiori garanzie e trasparenza nella modalità dei servizi erogati, sia nei confronti degli utenti che degli Enti Pubblici (Comuni, Province e Regione) e della Azienda Sanitaria Locale che ha in convenzione gran parte dei posti disponibili della struttura.

L'obiettivo principale è quello di fornire un quadro completo delle prestazioni e dei servizi offerti dalla nostra struttura, che ha una esperienza trentennale, ma anche dei traguardi futuri verso cui è proiettata la struttura stessa e l'Ente che la dirige.

Con lo strumento della Carta dei Servizi vogliamo favorire l'informazione, la semplificazione burocratica e soprattutto la qualificazione dei servizi; attraverso la collaborazione degli utenti e degli operatori, che invitiamo ad essere attivi nel segnalare e suggerire, in un rapporto franco, quanto può essere utile per migliorare e migliorarci.

Questo documento non è quindi un semplice adempimento formale, ma uno strumento in più per tutti: la struttura, gli utenti e i cittadini.

Il Presidente dell'Istituzione  
Ottavio Boggian

## La politica della qualità dell'Istituzione

### La nostra “Missione”

La costituzione dell'Istituzione risponde sempre più all'esigenza di unificare e razionalizzare i servizi del nostro Comune con l'obiettivo di ottimizzare ed armonizzare progressivamente le attività lavorative delle diverse figure professionali che operano all'interno dei singoli servizi, con la finalità di migliorare e potenziare il livello di soddisfazione dell'utente.

Ha il compito di tradurre in azioni concrete tutte le strategie politiche rivolte al sostegno e alla prevenzione di esclusione sociale della famiglia, all'integrazione e al diritto allo studio dei nostri giovani, alle attività culturali e al sostegno del volontariato presente nel territorio. Queste politiche sono necessarie e indispensabili per costruire una città più solidale e vivibile, quale indicatore del grado di civiltà raggiunto dalla comunità.

L'Istituzione è uno strumento gestionale di grande flessibilità a disposizione della Amministrazione Comunale che permette di attuare in modo celere e flessibile qualsiasi tipo d'intervento, dalla gestione diretta alla gestione mista o in appalto.

### La nostra “Visione” del futuro

Gli obiettivi generali di sviluppo riguardano essenzialmente il miglioramento strutturale ed organizzativo dei servizi sia a gestione diretta che in appalto, in modo da permettere un aggiornamento costante professionale e organizzativo, nell'ottica della soddisfazione più adeguata ai bisogni dell'utenza, svolgendo nel contempo una attività di analisi e di studio, nella necessità di ricercare i continui mutamenti dei vecchi e nuovi bisogni, che permetta una caratterizzazione d'intervento sempre più coerente con la richiesta, in armonia con le risorse economiche disponibili.

## **Che cos'è la Carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è un documento mirato a far conoscere l'attività socio-assistenziale, sanitaria e riabilitativa realizzata all'interno della Casa Protetta

E' rivolta agli anziani, ai loro familiari e a tutte le persone che desiderano conoscere più approfonditamente il funzionamento della struttura, le prestazioni erogate, le funzioni e l'attività delle diverse professionalità che vi operano.

Il documento vuole dare trasparenza all'attività svolta, alle modalità seguite e nel contempo richiedere la collaborazione degli utenti e dei loro familiari attraverso consigli, suggerimenti e segnalazione di eventuali disservizi.

La presente Carta potrà essere modificata, dandone opportuna informazione agli utenti.

## **La Casa Protetta**

La Casa Protetta di Minerbio è una struttura residenziale ubicata all'interno di un parco pubblico di circa 4800 mq. nel centro di Minerbio, in piazza C. Battisti. Vi si accede dalla strada principale e l'edificio è situato subito sulla destra del parco. Sede di diverse manifestazioni, il parco è frequentato da bambini con i genitori, da numerose persone di tutte le età e per gli anziani della struttura, che nella bella stagione vivono molto all'esterno, rappresenta il "contatto" con la comunità.

La Casa Protetta ha sede nella villa Rusconi, edificio storico e prestigioso del paese e in un'altra costruzione più recente, annessa alla villa, situata anch'essa interamente nel parco.

L'ubicazione è particolarmente vantaggiosa; infatti la fermata dell'autobus ed il Cinema/Teatro sono di fronte alla struttura. La farmacia, due bar ed il centro anziani si trovano nel raggio di 50 metri. Sono vicini e facilmente raggiungibili la sede del mercato settimanale, il supermercato, l'edicola, gli uffici comunali, la parrocchia, la pizzeria e altri negozi.

La Casa Protetta di Minerbio svolge attività prevalentemente a favore di anziani non autosufficienti per i quali si rende difficile la permanenza nel proprio ambiente. Accoglie anche adulti in difficoltà per i quali esistono progetti d'intervento mirati al recupero predisposti dalle istituzioni.

E' convenzionata con l'Azienda ASL di Bologna Nord.



La Casa Protetta di Minerbio rivolge la sua attività ai cittadini del Comune di Minerbio ed a quelli del Distretto Pianura Est.

La struttura è organizzata su 2 nuclei indipendenti con carico assistenziale equivalente, uno per ogni piano (1° e 2° piano). L'organizzazione del lavoro è improntata alla migliore funzionalità e gestibilità delle risorse in funzione del diverso grado di necessità assistenziale degli ospiti e secondo le esigenze dei diversi Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

Le attrezzature e l'organizzazione funzionale prevedono una capacità assistenziale fino a 49 ospiti non autosufficienti, di cui 45 convenzionati con il Servizio Sanitario ASL, per quanto riguarda le specifiche prestazioni sanitarie. Il piano terra della struttura è dedicato in parte al Centro Diurno ed in parte a spazi comuni della Casa Protetta, quali soggiorni, locali per animazione, palestra, ambulatorio, uffici, spogliatoi del personale, lavanderia e guardaroba, centro smistamento pasti e lavaggio stoviglie, reception.

La struttura di Minerbio è dotata anche di un Centro Diurno di 10 posti, per anziani autosufficienti.

I locali del Centro Diurno sono connessi alla stessa Casa Protetta e sono composti da un locale destinato a soggiorno, riposo, TV, animazione, da servizi igienici contigui e da un altro locale dedicato alle attività aggregative, ricreativo-culturali e di mobilitazione.

Il Centro Diurno garantisce le seguenti prestazioni: somministrazione pasti, assistenza infermieristica, attività aggregative, ricreativo-culturali e di mobilitazione, assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane. I servizi assistenziali del Centro Diurno sono organizzati secondo il diverso grado di necessità assistenziale degli ospiti e secondo le esigenze dei diversi Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

I recapiti della struttura sono: Il numero telefonico: 051 878489

Il numero di fax: 051 877683

## Modalità per l'accesso alla Casa Protetta

### **Anziani non autosufficienti - posti convenzionati ASL**



Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l'Azienda ASL, Distretto Pianura Est. L'anziano non autosufficiente e/o la famiglia che desidera accedere alla Casa Protetta per occupare un posto in convenzione con l'ASL, deve rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di appartenenza, che provvede ad attivare il Servizio Assistenza Anziani (SAA) dell'ASL. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) vengono valutati i bisogni socio-sanitari dell'anziano e si stabilisce il tipo di intervento assistenziale più rispondente allo specifico bisogno presentato.

Quando i servizi dell'ASL rilevano che l'anziano non può rimanere presso il proprio domicilio e pertanto necessita di accoglienza in struttura, il suo nominativo viene inserito nella graduatoria pubblica di distretto, seguita dall'Assistente Sociale del SAA. Quando arriva il momento dell'inserimento nella Casa Protetta, l'Assistente Sociale provvede a contattare l'interessato o i familiari referenti e provvede a fornire tutte le informazioni necessarie per organizzare l'inserimento in struttura.

L'utente e/o il familiare referente si rivolge così al Coordinatore della Casa Protetta ed insieme programmano il giorno per l'ingresso, dopo un primo colloquio, la presentazione del servizio, una visita alla struttura e dopo un'adeguata informazione sulle procedure esistenti.

### **Anziani autosufficienti e non autosufficienti posti non convenzionati**



Se l'Anziano desidera entrare in Casa Protetta nei posti non convenzionati, può inoltrare la richiesta direttamente al Servizio Sociale dell'Istituzione del Comune di Minerbio. La richiesta verrà trasmessa alla Coordinatrice della Casa Protetta, che procederà alla valutazione della persona e dei suoi bisogni, con la collaborazione del Medico, dell'Infermiere Professionale (IP) e della Responsabile Assistenza Anziani (RAA) di struttura. Si determinerà così l'ammissibilità e l'eventuale progetto assistenziale.

## Servizi offerti

La Casa Protetta ha strutturato la sua attività per offrire ai cittadini del Comune di Minerbio e del Distretto Pianura Est diverse opportunità:

**Ospitalità continuativa ad anziani non autosufficienti nei posti convenzionati ASL:** sono disponibili 45 posti per anziani non autosufficienti non più assistibili al proprio domicilio;

**Ospitalità ad anziani autosufficienti o non autosufficienti in posti non convenzionati, in attesa di accoglimento del posto convenzionato ASL;** sono disponibili 4 posti;

**Ospitalità temporanea:** offre cure ed assistenza per periodi transitori a persone autosufficienti o temporaneamente non autosufficienti. Il Servizio ha scopi sociali e desidera dare una risposta ai bisogni delle famiglie in momenti di difficoltà con inserimenti di sollievo o per rispondere ad urgenze temporanee;

**Centro Diurno per anziani autosufficienti:** presso la struttura di Minerbio è previsto un Centro Diurno di 10 posti per anziani autosufficienti. Il Centro Diurno è finalizzato ad offrire un aiuto alle persone anziane sole ed un sostegno alle famiglie impossibilitate nella cura dei propri cari, in ragione dei numerosi impegni quotidiani e delle particolari esigenze assistenziali. Nel Centro Diurno sono presenti operatori che aiutano gli anziani sia nello svolgimento delle normali attività quotidiane, sia nel recupero o solo nel mantenimento delle capacità psico-fisiche residue. Il Centro offre attività di riabilitazione, ricreative, culturali ed occasioni di socializzazione.

Nell'ambito delle diverse tipologie di Ospitalità agli Anziani vengono erogati i seguenti servizi:

**Servizio alberghiero,** comprensivo di:

pasti

alloggio in camere di 2 o 3 letti

pulizia quotidiana delle camere e degli ambienti comuni, sono previsti 2 interventi quotidiani nei soggiorni e nei servizi igienici;

rifacimento quotidiano dei letti, cambio della biancheria con frequenza minima settimanale e al bisogno; cambio quotidiano degli asciugamani

lavaggio degli indumenti, della biancheria intima e alberghiera

le tavole sono apparecchiate con tovaglie di cotone, piatti in porcellana, posateria in acciaio e bicchieri in vetro

La Casa Protetta fornisce materassi e cuscini ignifughi; assicura l'impiego di materassi antidecubito e per la prevenzione delle piaghe da decubito, quando vengono richiesti dal Medico di struttura e dalla Terapista della Riabilitazione; cura l'approvvigionamento dei presidi per l'incontinenza (pannoloni), che vengono forniti personalizzati agli ospiti in base alle necessità. Vengono forniti anche: sapone, shampoo, bagno schiuma, pettini.

**Assistenza di base:** diurna e notturna realizzata da Assistenti di Base (AdB) o personale con esperienza. È organizzata in conformità a specifici standard e protocolli operativi di autocontrollo, come stabilito dalle norme Regionali. Si attua sulla base di Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI), predisposti da una équipe a cui partecipano le diverse professionalità operanti in struttura, RAA, AdB, Tutor, Medico, IP, Animatore, Terapista della Riabilitazione. È iniziata la riqualificazione, promossa dalla Regione e dalla Provincia, rivolta a tutte le AdB, a conclusione della quale la figura AdB sarà trasformata nella nuova figura professionale di Operatrice Socio Sanitaria (OSS). Il programma di assistenza prevede:

1. svolgimento e/o aiuto nelle attività di vita quotidiane; alzata, deambulazione, alimentazione, mobilità, ecc...;
2. igiene quotidiana, cura dell'aspetto, della pulizia degli abiti e del decoro della persona.



**Attività di animazione:** sono svolte da un operatore qualificato (Animatore) per 18 ore settimanali. Attraverso attività occupazionali che privilegiano la sfera relazionale e psicologica, l'attività si pone come obiettivo di rallentare ed ostacolare il decadimento psicofisico dell'anziano. L'attività di animazione prevede inoltre la festa mensile dei compleanni, le feste nelle ricorrenze importanti, la tombola, il gioco delle carte, le attività manuali con realizzazione di piccoli oggetti, le attività musicali e la musicoterapia, gli interventi personalizzati agli ospiti in particolari momenti di necessità. Essendo la Casa situata nel centro del Paese, si organizzano spesso uscite all'esterno per andare in pizzeria, al teatro o ad una festa di paese.



**Assistenza sanitaria:** svolta da un Medico ASL presente in struttura per 9 ore settimanali. Assicura l'assistenza medica di base diurna di diagnosi e cura. Vengono garantite prestazioni specialistiche e percorsi per l'accesso a tali prestazioni. Viene fornito il trasporto degli ospiti ai centri specialistici ed il trasporto dei prelievi per le indagini di laboratorio.



**Assistenza infermieristica diurna:** il servizio di infermieri professionali (IP) è assicurato per 13 ore giornaliere, dalle 7 alle 20, anche nei giorni festivi, e, per i posti convenzionati, è coordinato ed è a carico dell'ASL.



**Assistenza farmaceutica:** vengono forniti i farmaci e parafarmaci di uso corrente previsti dal prontuario ospedaliero, presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione.



**Assistenza riabilitativa fisiatrica:** è fornita dalla convenzione AUSL e viene attuata su progetti mirati.



**Ausili:** gli ausili servono a mantenere e migliorare la deambulazione e la mobilitazione dell'ospite, nonché a prevenire e correggere gli atteggiamenti posturali errati. La Casa è dotata di tutti gli ausili necessari. Quelli personalizzati sono invece forniti dall'ASL; quali ad esempio: materassi antidecubito, carrozzine, deambulatori.



**Centro diurno:** il centro condivide tutti i servizi della casa protetta: servizio pasti, lavanderia, assistenza infermieristica, attività di aggregazione e di animazione, ludiche, ricreative e culturali, fisioterapia, igiene della persona (bagno, parrucchiere, podologo e manicure), servizi vari (segretariato sociale, disbrigo pratiche, gite esterne). È inoltre previsto l'uso di televisione, giornali e telefono pubblico. È aperto nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì / sabato dalle .... alle .... ; la domenica dalle ... alle ...

## Il Personale che opera nella Casa Protetta

### Coordinatore di struttura



E' responsabile della struttura e della sua gestione. Tutta la sua attività è mirata a garantire benessere e qualità alla vita degli anziani ospitati. Sovrintende al funzionamento di tutti i servizi e coordina le varie professionalità operanti: RAA (Responsabile Attività Assistenziali), AdB (Assistenti di Base), IP (Infermiere Professionale), Animatore, TdR (Terapista della Riabilitazione), Addetti ai Servizi Generali e ne promuove l'integrazione.

Gestisce gli accessi in collaborazione con l'ASL convenzionata ed è il referente per i familiari degli anziani. Verifica ed esegue il monitoraggio dei piani assistenziali personalizzati "PAI".



### Responsabile Attività Assistenziali (RAA)

Elabora il programma di lavoro di nucleo con l'apporto degli operatori e raccoglie le informazioni socio-assistenziali dell'anziano. Segue l'anziano all'ingresso in struttura ed assicura la elaborazione del programma socio-assistenziale attraverso la collaborazione e l'integrazione con le altre professionalità. Assicura la presenza del personale attraverso la predisposizione e gestione del turno di lavoro. Indirizza, coordina e controlla gli operatori, ne valuta le prestazioni sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali. Tiene i rapporti con i familiari. Le RAA sono 2.

### Addetto all'Assistenza di Base (ADB)



Realizza gli interventi assistenziali sugli anziani in base ai programmi individuali pertanto provvede all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilitazione ed alla sorveglianza diurna e notturna. Cura la raccolta di informazioni relative ai comportamenti ed ai bisogni degli anziani al fine di rispondere adeguatamente alle necessità degli anziani. Le ADB sono 7 al mattino, 6 al pomeriggio e 2 di notte; di cui 1 del mattino ed 1 del pomeriggio sono per il centro diurno.



### **Tutor**

Ogni AdB svolge la funzione di Tutor rispetto ad un gruppo ristretto di ospiti, ne approfondisce la conoscenza, ne rileva le esigenze ed i bisogni, garantisce la risposta personalizzata di cui necessita, funge da riferimento nei rapporti con i parenti per le necessità più immediate.



### **Medico di struttura**

Assicura l'assistenza medica di base diurna, di diagnosi e cura per 9 ore settimanali. Garantisce visite, adeguate terapie, provvede al collegamento con specialisti esterni e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero. Il Medico riceve i familiari una volta la settimana ad orari prestabiliti.



### **Infermiere Professionale (IP)**

Fornisce assistenza sanitaria agli ospiti, in costante rapporto e integrazione con gli Addetti all'Assistenza di Base, al fine di dare un servizio globale ed integrato. Affianca il Medico nelle visite, organizza le visite specialistiche, informa i parenti delle condizioni di salute dei loro congiunti. Cura la gestione e l'approvvigionamento dei farmaci presso la Farmacia ASL nel rispetto della Convenzione esistente e ne cura la loro somministrazione agli anziani secondo le prescrizioni mediche. Gli IP sono 2 al mattino e 1 al pomeriggio



### **Animatore**

E' un Operatore qualificato che opera per 18 ore settimanali nell'ambito del Progetto Animazione dell'USL. Attraverso attività occupazionali e soprattutto relazionali, l'Animatore crea stimoli per la socializzazione e per il mantenimento delle capacità residue. Opera per progetti e si integra con le altre professionalità ricevendo e fornendo informazioni sugli ospiti. Ha un ruolo importante nel Piano Assistenziale Individuale "PAI".



### **Terapista della Riabilitazione (TdR)**

Opera in accordo con il medico fisiatra ed il medico di struttura con i quali stabilisce i programmi di riabilitazione individuali e di gruppo. Collabora con l'Addetto ASL responsabile degli ausili per la fornitura di questi agli anziani che ne necessitano. La sua attività si integra con quella dell'animatore; è presente in struttura 14 ore settimanali.



### **Volontariato**

Associazioni di Volontariato come l'AUSER collaborano con la struttura, attraverso apposita convenzione, svolgendo funzioni essenziali quali il trasporto dei prelievi e il ritiro dei referti presso i diversi servizi del territorio, l'accompagnamento degli ospiti meno compromessi a visite mediche. Collaborano anche alle diverse iniziative organizzate dalla struttura per la socializzazione degli ospiti e l'integrazione con il territorio. Le Festività e le ricorrenze sono sempre rallegrate dai Volontari di Minerbio che vengono in struttura a proporre le iniziative dell'occasione. In occasione delle Festività più importanti partecipano i Volontari di diverse Parrocchie che vengono in struttura con gruppi di bambini o altre iniziative.

## **SERVIZI GENERALI**



### **La ristorazione**

La ristorazione degli ospiti è affidata ad una Ditta esterna specializzata mediante convenzione; segue programmi dietetici stabiliti da dietologi messi a disposizione dalla ditta convenzionata, con il preciso intento di fornire alimenti adeguati all'età geriatrica. Il menù settimanale è esposto davanti alle sale pranzo affinché gli ospiti e i familiari possano consultarlo. Oltre il menù sono previste diete personalizzate dal medico di struttura, per gli ospiti che presentano patologie e problematiche particolari. Il servizio di distribuzione dei pasti e di riordino delle stoviglie e dei materiali di cucina è curato dal personale della Casa Protetta. Gli addetti ai servizi di ristorazione sono 2 il mattino e 2 la sera.



### **Il servizio di lavanderia e guardaroba**

Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse e asciugamani), degli indumenti e dell'intimo degli anziani viene effettuato da una Ditta esterna specializzata che offre la garanzia del comfort e dell'igiene. La biancheria piana viene fornita dalla Casa Protetta. La biancheria intima, gli abiti e le calzature sono di proprietà dell'utente. La dotazione personale di abiti e biancheria intima deve essere consegnata alla operatrice del guardaroba, secondo le norme indicate al momento dell'ingresso, e dovrà essere ripristinata successivamente secondo le necessità che vengono indicate.

All'interno della struttura viene garantita la manutenzione ed il rammento della biancheria e degli indumenti degli ospiti. Gli addetti ai servizi generali sono 1 il mattino e 2 il pomeriggio.



### **Formazione e aggiornamento**

Il personale che opera nella Casa Protetta è periodicamente impegnato in attività di formazione professionale e di aggiornamento, sui diversi temi ritenuti importanti per migliorare la qualità del servizio. Il contratto collettivo di lavoro prevede che l'1% del monte ore annuale venga dedicato alla formazione e normalmente questo requisito viene anche superato. Inoltre, la Regione e la Provincia hanno promosso un percorso di riqualificazione che porterà la figura di Assistente di Base (AdB) ad aggiornarsi nella nuova figura professionale di Operatrice Socio Sanitaria (OSS); tutto il personale assistenziale della Casa Protetta è coinvolto in questo processo di aggiornamento, che durerà circa due anni.

## **SERVIZI DI SUPPORTO**



### **Servizio di parrucchiere**

Un servizio di parrucchiere è presente in Casa protetta circa ogni 10 giorni; l'accesso a tale servizio per gli anziani è gratuito ed avviene secondo le necessità o la loro disponibilità.



### **Servizio di podologia e manicure**

Il Podologo è presente in struttura 2 volte al mese ed effettua il trattamento a tutti gli ospiti per mantenere in buona forma le condizioni del piede degli anziani deambulanti e non. Inoltre, quando è necessario, si svolge anche il servizio di manicure. Il servizio è compreso nella retta.



### **Ristoro**

Nella Casa Protetta sono presenti anche due distributori automatici di bevande calde e fredde per i visitatori. Sono a disposizione degli ospiti dei distributori per l'acqua nelle sale da pranzo e di soggiorno.



### **Televisione-Giornali-Telefono**

Le sale soggiorno della Casa Protetta sono dotate di televisore; c'è un videoregistratore, una radio, un lettore CD

ed una telecamera. Gli anziani possono tenere in camera il loro televisore e radio personale purché a norma Cee e di limitate dimensioni.

La Casa Protetta fornisce il quotidiano sottoscrivendo l'abbonamento annuale.

Esiste un telefono pubblico a moneta per gli utenti che così possono effettuare telefonate personali. Gli Anziani possono ricevere telefonate personali usufruendo del telefono portatile.



### **Gite esterne**

Essendo la Casa situata nel centro del Paese, per favorire il mantenimento della relazione con il mondo esterno, l'Animatore, con la collaborazione del personale addetto socio-sanitario e dei volontari, organizza spesso uscite in paese ed al mercato settimanale, consumazioni al bar e cene in pizzeria. Si organizzano visite a musei, località e santuari. Nei mesi di giugno e settembre si organizzano gite al mare con pranzo al ristorante.



### **Assistenza religiosa**

All'interno della struttura viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica. Viene celebrata la Santa Messa settimanale.



### **Servizio mortuario**

Quando viene constatato il decesso di un ospite, l'Infermiere, durante il giorno, o l'AdB, durante la notte, informa immediatamente i familiari o la persona referente. Il Medico di struttura effettua la constatazione di decesso, completa la cartella clinica e procede alla richiesta di trasferimento della salma. I familiari a cui spettano le spese relative al funerale danno incarico alla Ditta per le pompe funebri di loro fiducia la quale, appena trascorso il tempo di osservazione, provvede a trasportare la salma presso la Camera mortuaria dell'Ospedale di Bentivoglio. Qui la salma viene preparata per la cerimonia funebre secondo gli intendimenti dei familiari.

## Gli standard di qualità

La Casa Protetta di Minerbio intende stabilire un patto con i cittadini utenti che usufruiscono o che vorranno utilizzare i suoi servizi, dichiarando in modo trasparente i propri obiettivi e lo standard delle prestazioni con riferimento alla qualità dell'assistenza dichiarata.

Gli standard di qualità possono essere obiettivi dichiarati, che vengono raggiunti e garantiti, e possono essere impegni da raggiungere nel prossimo futuro che richiederanno uno sforzo organizzativo ed economico e la collaborazione di tutti gli operatori.

Nel prossimo futuro tutta la struttura e l'Ente Gestore attueranno un percorso formativo teso a garantire e a migliorare gli impegni presi con i cittadini utenti, che sono :

Personalizzazione e umanizzazione

Le prestazioni assistenziali

Le prestazioni alberghiere

Il diritto all'informazione

Gli ospiti e i familiari partecipano direttamente al processo di miglioramento della struttura attraverso la compilazione di questionari di soddisfazione dell'utente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità organizzative, strutturali e formative degli operatori e della struttura.

## Percorso di certificazione

Si prevede, in occasione della riapertura della struttura rinnovata, a Minerbio, di attivare un percorso che durerà due anni e che porterà alla certificazione di qualità e ad instaurare il Sistema Qualità ISO 9001/2000 che prevede, oltre alla certificazione, anche il mantenimento della qualità ed il miglioramento continuo del sistema stesso di qualità. Questo processo di introduzione del sistema di qualità certificata vedrà coinvolti tutti gli operatori della Casa Protetta in un'attività di formazione specifica, molto impegnativa e che risulterà molto proficua; verranno introdotti sistemi e procedure finalizzati a migliorare il servizio a favore degli ospiti.

## DIRITTI, DOVERI E INFORMAZIONI VARIE

### **Diritto alla riservatezza**

Questo è il valore fondamentale per l'Anziano ospite della Casa Protetta a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di persona. I servizi e le prestazioni erogate agli utenti della Casa Protetta sono garantite nel rispetto della privacy e del pudore individuale. Tutto il personale assistenziale e non, che opera nella struttura Casa Protetta o per l'Istituzione, è tenuto al rispetto del segreto professionale.

### **Presenza dei famigliari**

I famigliari e gli amici degli ospiti sono una risorsa fondamentale per il benessere degli utenti. Pertanto, la loro presenza è stimolata e incoraggiata. La frequente relazione con parenti e amici aiuta gli ospiti ad accettare meglio la vita di comunità. Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici senza limitazioni di orario. Per gli accessi serali oltre le 20 è necessario avvisare preventivamente la RAA. In casi particolari, la presenza in struttura anche nelle ore notturne può essere autorizzata dalla Coordinatrice o dalla RAA. I familiari o gli amici degli ospiti che desiderano rimare a pranzo insieme al loro congiunto, possono farlo avvisando entro il giorno prima e pagando la quota prevista per il pasto. Il compleanno o altre ricorrenze vengono festeggiate con attività organizzate dall'animatore e con la partecipazione di amici e parenti. Per il rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, i famigliari e gli amici degli ospiti sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

### **Orari e distribuzione dei pasti**

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo e nel caso in cui l'anziano abbia problemi di salute, nella propria camera.

Il programma normale prevede:

colazione	ore 7.30 - 9.00
bevande	ore 10.00
pranzo	ore 11.45
bevande	ore 15.00
cena	ore 18.00

Nel periodo estivo si aggiunge:

2° giro di bevande	ore 16.30
gelato ogni mercoledì	alle ore 15.00

Ai parenti ed ai visitatori non è consentito portare alimenti, medicine, o altri oggetti senza il consenso della Coordinatrice o della RAA.

## **Il fumo**

Ai visitatori è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura; questo per disposizioni di legge e per il rispetto della salute degli ospiti residenti.

Gli anziani ospiti devono evitare di fumare all'interno delle proprie camere e in tutti i posti in cui il fumo può arrecare disturbo o ledere la libertà degli altri.

Al personale di assistenza è assolutamente vietato fumare.

## **Permessi di uscita e libertà personale**

La Casa Protetta garantisce l'assistenza e la vigilanza agli utenti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli ospiti possono uscire liberamente dalla struttura (soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale), purché avvertano il personale, comunichino l'orario di rientro e firmino l'apposito modulo. Non sono imputabili alla responsabilità della Casa Protetta danni derivanti dall'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno che all'esterno della struttura.

## **Dimissioni e trasferimenti**

Le dimissioni volontarie dell'utente, avvengono previa compilazione di un modulo disponibile presso l'ufficio, che l'utente o un suo familiare deve compilare e sottoscrivere con un preavviso di 6 giorni.

La direzione si riserva il diritto di dimettere l'utente che non rispetti le regole di convivenza e che arrechi gravi danni o molestie agli altri utenti e qualora non rispetti gli impegni relativi al pagamento della retta.

## Buchetta dei consigli

Coerentemente con la filosofia dell'ascolto dell'utente e delle sue esigenze, è presente presso la struttura una buchetta per le segnalazioni e i consigli, nella quale gli utenti, i familiari, gli amici degli ospiti, i volontari, il personale possono fare pervenire consigli, segnalare eventi, episodi, o fare considerazioni di qualsiasi tipo.

Il contenuto della buchetta dei consigli è gestita direttamente dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione.

## Uffici a cui rivolgersi per informazioni e assistenza

L'ufficio relazioni con il pubblico dell'Istituzione dei servizi sociali e culturali del Comune di Minerbio e l'ufficio presente in struttura, forniscono al cittadino e all'utente le prime basilari informazioni necessarie.

### Casa Protetta

Piazza Cesare Battisti n. 1 - Minerbio

telefono: 051.878489

fax: 051.877683

e-mail: casaprotettaminerbio@libero.it

### Istituzione dei Servizi Sociali e Culturali

via Don Zamboni n. 1 Minerbio

telefono: 051 877056

fax: 051 876194

e-mail: sociali@comune.minerbio.bo.it

## La retta

Rette giornaliere dell'anno 2005:

### Casa Protetta

Ospiti non autosufficienti - posti convenzionati ASL (n° 45)	
Quota per le prestazioni alberghiere e assistenziali generiche	€ 47,59 a carico ospiti
Quota per le prestazioni sanitarie e assistenziali specifiche	€ 29,59 a carico USL
Ospiti autosufficienti / non autosufficienti - posti non convenzionati (n° 4)	
Quota per le prestazioni alberghiere e assistenziali generiche	€ 48,92 a carico ospiti
Quota per le prestazioni sanitarie e assistenziali specifiche	€ 7 o 10 secondo le prestazioni

In caso di assenze superiori a 15 gg, dal 16° giorno vengono detratti dalla quota giornaliera € 9 relativi ai pasti.

Le quote fisse al momento dell'ingresso sono:

Quota biancheria	€ 212,00	ridotta a € 64,00 per ospiti temporanei
Quota ingresso	€ 212,00	ridotta a € 39,00 per ospiti temporanei
Deposito cauzionale	€ 1.395,00	ridotta a € 650,00 per ospiti temporanei

### Centro Diurno (attualmente non attivo)

Centro Diurno	€ da definire
---------------	---------------

MODULO PER LE SEGNALAZIONI E I SUGGERIMENTI

Alla Direzione della Casa Protetta di Minerbio

Io sottoscritto/a  
(**Cognome**) \_\_\_\_\_ (**Nome**) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_,

Tel.: \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_

del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_,  
accolto/accolta presso la Casa Protetta di Minerbio

DESIDERO SEGNALARE:

---

---

---

---

DESIDERO SUGGERIRE:

---

---

---

---

Autorizzo il trattamento dei dati personali, di cui sopra, per le finalità istituzionali, ai sensi della legge sulla privacy L. 196/03 e s.m.i.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

*L'Istituzione dei Servizi Sociali e Culturali si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni o suggerimenti entro 15 giorni dalla data di arrivo del modulo.*

*I Responsabili di Struttura si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 2 giorni, qualora gli utenti le effettuassero direttamente ai Responsabili stessi.*

**SI RINGRAZIA**



**FONDAZIONE CARISBO**

**Per Informazioni**

Casa Protetta

Piazza Cesare Battisti n. 1 - Minerbio

telefono: 051.878489

fax: 051.877683

*e-mail*: [casaprotettaminerbio@libero.it](mailto:casaprotettaminerbio@libero.it)

Istituzione dei Servizi Sociali e Culturali

via Don Zamboni n. 1 Minerbio

telefono: 051 877056

fax: 051 876194

*e-mail*: [sociali@comune.minerbio.bo.it](mailto:sociali@comune.minerbio.bo.it)