

ISTITUZIONE SERVIZI SOCIALI, EDUCATIVI E CULTURALI

**CASA RESIDENZA ANZIANI  
“COLONIE DALLOLIO”**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Gentile Utente**

Le presentiamo la carta dei servizi della Casa Residenza Anziani “Colonie Dallolio” di Castiglione dei Pepoli, che Le permetterà di conoscere la struttura, i servizi che offre, gli obiettivi che intendiamo raggiungere attraverso l’erogazione di un servizio di qualità.

La Carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, ed ispirandosi ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994:

- egualianza dei diritti degli utenti
- imparzialità, giustizia principi che sono il fondamento della Carta Costituzionale ed alla Delibera della Giunta Regionale dell’Emilia-Romagna n. 514/2009 e s.m.i..

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia gestionale che nell’erogazione dei vari servizi tiene conto:

- ✓ del rispetto dei diritti dell’anziano;
- ✓ del corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;
- ✓ dell’efficacia ed efficienza nell’erogazione.

Indice della Carta dei servizi:

1. Presentazione.....	4
2. La Mission.....	4
3. I valori.....	4
4. Obiettivi.....	5
5. Ricovero e Modalità d'ingresso.....	5
6. Retta a carico dell'utente .....	6
7. Dimissioni.....	8
8. Servizi.....	8
9. Assistenza tutelare.....	8
10. Servizi Alberghieri.....	9
11. Servizio mensa.....	9
12. Altri servizi alla persona.....	10
13. Assistenza sanitaria.....	10
14. Attività di mobilitizzazione, animazione, socializzazione.....	11
15. Assistenza Infermieristica.....	11
16. Assistenza riabilitativa.....	12
17. Assistenza farmaceutica.....	12
18. Trasporti sanitari.....	12
19. Visite e momenti di confronto.....	13
20. Assistenza religiosa.....	13
21. Telefono.....	13
22. Piani di miglioramento.....	13
23. La struttura.....	13
24. Organizzazione della giornata tipo del nostro ospite.....	14
25. Elargizioni volontarie.....	15
26. Il trattamento dei dati personali.....	15
27. Modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti.....	16
28. Modalità di presentazione di segnalazioni e/o reclami.....	16

### 1. Presentazione

La Casa Residenza per anziani non autosufficienti è la denominazione utilizzata nella Delibera di Giunta Regionale Emilia-Romagna n. 514/2009 e s.m.i. per identificare la precedente Casa Protetta.

La Casa Residenza per Anziani di Castiglione dei Pepoli è ubicata in via Dallolio n.88 a Castiglione dei Pepoli e nasce al fine di dare risposta ai crescenti bisogni della popolazione anziana residente sul territorio, in particolare per di rispondere alle molteplici e diversificate problematiche legate all'area del bisogno, rappresentata dagli anziani non autosufficienti.

La struttura dispone di 38 posti letto, di cui 34 accreditati e 4 privati e ospita anche un servizio di Centro Diurno privato per anziani, che ha un'accoglienza massima di 10 utenti.

Lo stabile è di proprietà del Comune di Castiglione dei Pepoli, la responsabilità di gestione è dell'Istituzione Servizi sociali, educativi e culturali dell'Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese.

### 2. La Mission

La Casa Residenza Anziani risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età residenti sul territorio del Distretto sanitario di Porretta Terme, che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati progettando e realizzando servizi in grado di soddisfare le loro aspettative ed arricchendo e valorizzando la rete dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Per rispondere a queste finalità la Casa Residenza Anziani “Colonie Dallolio” ha il compito di:

- a) fornire residenza ed adeguata assistenza alle persone anziane per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio alloggio e nucleo familiare;
- b) offrire un ambiente confortevole e stimolante, nel rispetto dell'autonomia individuale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro congiunti alla vita della struttura;
- c) garantire il collegamento con l'organizzazione unitaria dei servizi sanitari, sia per quanto riguarda l'assistenza di base che l'assistenza sanitaria specifica agli ospiti;
- d) favorire i rapporti degli ospiti con l'esterno e l'apporto del volontariato dei cittadini singoli o associati;

### 3.I valori

I valori fondamentali su cui la struttura si basa sono:

- il perseguitamento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente finalizzate a rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita nella propria residenza;

- l'obiettivo di creare un'integrazione e collegamento tra i nostri anziani e il territorio circostante (scuole, centri sociali, associazioni, enti e organizzazioni di volontariato, ecc...);
- l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento della qualità delle prestazioni offerte.

### 4. Obiettivi

L'obiettivo primario della Casa Residenza per Anziani è la prevenzione della perdita di autonomia, attraverso attività che favoriscano il mantenimento delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'anziano e, laddove è possibile, il recupero funzionale degli ospiti in condizione di non autosufficienza. Con la Carta Servizi, la Casa Residenza Anziani "Colonie Dallolio" dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno assunto nei confronti dei cittadini/utenti ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse. Il cittadino/utente viene pertanto messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati. L'obiettivo è quello di creare e mantenere un "sistema qualità" del servizio, cioè un sistema di attività integrate finalizzate agli obiettivi e alle strategie definite dall'Unione dei Comuni e più in generale dal sistema di committenza distrettuale..

Tale sistema intende, in particolare:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici ed "unici" degli anziani, utilizzando e perfezionando sempre più i Piani Assistenziali Individuali (PAI);
- offrire servizi che rispettino la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire una formazione adeguata e continua a tutto il personale della struttura;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo di dispositivi di protezione individuali;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti, ai familiari ed ai cittadini (attraverso materiale informativo) sulle prestazioni e servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

### 5. Ricovero e Modalità d'ingresso

L'accesso alla Casa Residenza per Anziani è aperto a tutti gli anziani non autosufficienti.

L'iter relativo al ricovero in struttura è il seguente:

- per i posti accreditati la domanda di inserimento di un nuovo utente deve essere presentata allo Sportello sociale del Comune di residenza, che la inoltrerà al SAA (Servizio Assistenza Anziani) dell'Azienda USL di Bologna, Distretto di Porretta Terme, tramite il sistema informativo GARSIA

in uso tra i servizi socio-sanitari del territorio, ai fini dell'inserimento dell'utente nella graduatoria unica a livello distrettuale;

- per i posti privati la domanda di inserimento di un nuovo utente deve essere presentata presso la struttura e sarà inserita in graduatoria sulla base dell'ordine di arrivo.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità del posto in struttura, il SAA ne dà comunicazione alla famiglia dell'utente, che può a questo punto prendere contatto diretto con la RAA (Responsabile delle Attività Assistenziali) della Casa Residenza per Anziani per un appuntamento conoscitivo della situazione dell'anziano o per concordare le modalità dell'inserimento diretto. La RAA consegnerà un modulo contenente l'elenco di tutta la documentazione necessaria al momento dell'ingresso ed in particolare:

documento d'identità con foto (carta d'identità non scaduta); tesserino sanitario in originale; fotocopia del Verbale della Commissione AUSL attestante il grado d'invalidità; documentazione sanitaria (certificato redatto dal Medico curante recante in breve la storia clinica dell'ospite o, se residente in altra struttura, una relazione sintetica sulle condizioni attuali dell'anziano a cura del Medico di struttura, la terapia prescritta, gli ultimi esami di laboratorio effettuati, i referti radiologici e specialistici, le lettere di dimissione per ricoveri ospedalieri, ecc.); i farmaci di proprietà e gli eventuali ausili posseduti (protesi, carrozzine, deambulatori, ecc., specificando se di proprietà o se avuti in dotazione all'AUSL).

Saranno, infine, sottoscritti:

- L'accettazione della retta;
- La presa visione della Carta dei Servizi;
- L'informativa e il consenso al trattamento dei dati personali;
- Alcuni moduli quali l'autorizzazione ad effettuare uscite dalla CRA (per gite, spettacoli, attività esterne ecc) e l'autorizzazione alle riprese fotografiche e video dell'anziano.

In occasione del primo incontro verrà inoltre illustrata l'organizzazione del servizio e sarà possibile effettuare una visita della struttura.

### 6. Retta a carico dell'utente

La retta giornaliera a carico degli utenti che usufruiscono dei servizi residenziali è stabilita annualmente in accordo con l'Azienda USL di Bologna, Distretto di Porretta Terme, secondo le direttive regionali di riferimento che porteranno ad una omogeneità delle tariffe e delle prestazioni erogate nell'ambito dell'intero territorio regionale.

Per i posti accreditati la quota di contribuzione giornaliera a carico dell'utente della Casa Residenza Anziani è determinata in euro 49,10 a partire dal 01/07/2016.

Per i posti convenzionati la retta deve essere corrisposta a partire dalla data di accettazione dell'ingresso nel servizio, comunicata al gestore da parte dell'Azienda USL. Per gli eventuali giorni intercorrenti fra la data di accettazione e la data di effettivo ingresso la retta dovrà essere corrisposta in misura ridotta del 55%.

Per i posti privati la quota giornaliera a carico dell'utente è di euro 75,00 e deve essere corrisposta a partire dal giorno di ingresso nella CRA. Nel caso di dimissione dal posto privato la retta relativa al giorno di dimissione dovrà essere corrisposta in misura intera qualora le dimissioni avvengano dopo le ore 12.00. Per le dimissioni avvenute entro le ore 12.00 la retta del giorno di dimissioni non sarà dovuta. In caso di ricovero dell'anziano presso strutture ospedaliere il pagamento della quota a carico dell'utente sarà ridotto a decorrere dal giorno successivo a quello di ricovero e fino al giorno precedente il rientro in struttura:

- per i posti convenzionati del 55%
- per quelli privati del 60%.

Sono possibili assenze temporanee concordate con il Gestore con diritto alla conservazione del posto. In caso di assenza che preveda il pernottamento dell'utente all'esterno della CRA la retta giornaliera dovuta sarà ridotta del 55% per ogni giorno di assenza a decorrere dal primo giorno e fino al giorno precedente il rientro in struttura. Per i posti convenzionati la riduzione della retta è possibile nel limite massimo di 15 giorni annui, anche consecutivi, trascorsi i quali la retta sarà dovuta per intero.

### La retta comprende:

- assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto, lavanderia e guardaroba;
- assistenza di base diurna e notturna;
- assistenza sanitaria infermieristica e medica;
- assistenza farmaceutica;
- presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione;
- attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale;
- attività ricreativo culturali e animazione;
- trasporto presso presidi sanitari;
- servizio di podologia e di barbiere/parrucchiere (per i soli posti convenzionati, per i posti privati i servizi, se attivati saranno a carico dell'ospite, al costo rispettivo di euro 20 e di euro 10 a trattamento).

Le rette potranno essere saldate:

- tramite bonifico bancario;
- tramite versamento con bollettino su c/c postale.

L'Istituzione Servizi sociali, educativi e culturali annualmente rilascerà certificazione relativa alle spese sanitarie che potrà essere utilizzata ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente.

### 7. Dimissioni

Le dimissioni dell'utente saranno formalizzate dal medico referente della struttura previo accordo con l'assistente sociale responsabile del caso, in coerenza con il piano assistenziale dell'anziano.

All'ospite saranno consegnati:

- lettera di dimissione redatta dal Medico di struttura, da consegnare al Medico curante ed eventuale documentazione sanitaria in copia riguardante l'iter diagnostico-terapeutico seguito durante il soggiorno;
- documentazione socio-sanitaria in originale prodotta al momento dell'ingresso e PAI;
- i farmaci di proprietà dell'ospite;
- gli ausili di proprietà;
- abbigliamento ed effetti personali dell'ospite.

### 8. Servizi

La Residenza per Anziani "Colonie Dallolio" per garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico agli ospiti, fornisce un complesso di servizi e prestazioni complementari, così articolate:

- a) assistenza tutelare, diurna e notturna, igiene e cura della persona;
- b) servizio alberghiero, comprensivo di alloggio, mensa, fornitura e manutenzione della biancheria e manutenzione dell'abbigliamento personale;
- c) assistenza sanitaria di base, assistenza farmaceutica, assistenza infermieristica e riabilitativa;
- d) attività di mobilizzazione, animazione e socializzazione;
- e) altri servizi complementari.

### 9. Assistenza tutelare

Tutti gli ospiti, se e in quanto non vi riescono personalmente, vengono assistiti nelle seguenti funzioni:

- a) alzarsi dal letto al mattino ed al pomeriggio e coricarsi la sera;
  - b) vestirsi;
  - c) accedere ed utilizzare i servizi igienici;
  - d) lavarsi quotidianamente e fare periodicamente il bagno completo o la doccia;
  - e) accedere alla sala da pranzo e consumare il pasto (anche nella propria camera, qualora sia necessario).
- In ogni caso, l'intervento degli operatori addetti all'assistenza è finalizzato a consentire all'anziano di svolgere autonomamente le mansioni di cui è capace.

Gli ospiti hanno diritto di spostarsi liberamente all'interno della struttura, fermo restando il rispetto del diritto di ciascuno alla riservatezza nella propria camera.

Gli ospiti con la necessaria autonomia hanno altresì il diritto di uscire dalla struttura, previa comunicazione agli operatori. Nel caso l'assenza dell'ospite si prolunghi oltre i termini concordati, gli operatori sono tenuti a darne segnalazione sia ai familiari che alle autorità competenti.

### 10. Servizi Alberghieri

- Somministrazione dei pasti preparati dalla Casa di Cura Prof. Nobili di Castiglione dei Pepoli basata su una cucina curata sempre attenta alle norme HACCP e con varietà dei menù;
- Diete personalizzate;
- Possibilità di ricevere aiuto nell'assunzione di cibi;
- Possibilità di consumare i pasti a letto o nella sala da pranzo comune;
- Possibilità di ricevere la distribuzione e somministrazione in qualsiasi orario di acqua o altre bevande;
- Possibilità di pranzare in struttura con parenti ed amici;
- Alloggio (in camera doppia o singola);
- Fornitura di sapone, shampoo e tutto il necessario per la cura della persona;
- Presidi per incontinenza (pannolini);
- Presidi assistenziali (carrozzine, deambulatori ecc...);
- Cambio della biancheria alberghiera giornaliera ed al bisogno;
- Pulizia e rifacimento completo del letto, armadio, comodino di ogni ospite giornaliero ed al bisogno;
- Pulizia quotidiana/infraquotidiana degli spazi comuni (il servizio viene erogato tutti i giorni della settimana, festivi compresi);
- Televisori posti in stanze comuni;
- Pulizia periodica delle carrozzine e degli ausili;
- Disinfestazioni periodiche;
- Lavaggio della biancheria e degli indumenti personali a cura di una lavanderia sociale esterna;
- Servizio di guardaroba per cura e distribuzione biancheria e indumenti personali nelle camere.

### 11. Servizio mensa

Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti:

- prima colazione (dalle ore 8.30 alle ore 9.30)

- pranzo (ore 12 circa)
- cena (ore 18 circa)

Sono inoltre previsti due spuntini e una merenda pomeridiana.

Il menù settimanale è esposto in cucina e in un luogo visibile agli ospiti all'interno della struttura.

Nell'approvvigionamento dei pasti si tiene conto delle eventuali esigenze dietetiche individuali.

I pasti vengono consumati in due sale da pranzo, poste al primo e al secondo piano della struttura, salvo necessità dell'anziano di consumare il pasto in camera.

### 12. Altri servizi alla persona

Attraverso l'apporto di personale specializzato, la struttura assicura agli ospiti:

- il servizio di podologia, con cadenza bisettimanale;
- il servizio di barbiere e parrucchiere, periodicamente.

Entrambi i servizi sono interamente a carico del gestore per i posti convenzionati, mentre per i posti privati il costo dei servizi è posto a carico dell'utente.

La loro regolamentazione (frequenza del trattamento, modalità di somministrazione) viene disposta previa verifica delle esigenze effettive di ciascun ospite e fermo restando il pieno diritto dei familiari e dell'ospite stesso, qualora lo desiderino, ad integrare a proprie spese l'intervento assicurato dalla struttura.

### 13. Assistenza sanitaria

Il Medico di struttura è presente presso la Casa Residenza per Anziani "Colonie Dallolio" tre volte alla settimana, per 7 ore settimanali, secondo quanto disposto dal Contratto di servizio sottoscritto con la committenza, costituita da Azienda USL e Unione dei Comuni.

Gli orari di presenza sono indicativamente il martedì dalle 16.00 alle 18.00, il giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e il venerdì dalle 12.00 alle 14.00.

Il Medico di struttura assolve alle seguenti funzioni:

- presa in carico ed apertura della cartella socio-sanitaria dell'anziano, effettuazione della prima visita e valutazione della documentazione sanitaria precedente all'ingresso;
- impostazione del protocollo terapeutico individuale;
- prescrizione di esami ematochimici di controllo periodici;
- visite periodiche, in particolare in occasione delle verifica del Piano Assistenziale Individuale (si specifica che il PAI viene redatto per ogni ospite e aggiornato ogni 6 mesi o in caso di variazioni delle condizioni dell'anziano) con eventuale revisione delle prescrizioni terapeutiche;
- raccordo con il reparto ospedaliero in caso di ricovero dell'ospite;

- rapporto con i familiari in merito allo stato di salute dell'ospite;
- rilascio delle certificazioni previste dalla legge.

L'assistenza medica è inoltre garantita attraverso la Guardia medica dalle ore 20,00 alle ore 8,00 del mattino successivo e per tutto l'arco delle 24 ore nei giorni prefestivi e festivi.

### 14. Attività di mobilizzazione, animazione, socializzazione

Allo scopo di favorire il recupero ed il mantenimento dell'autonomia fisica e psichica degli ospiti, ed il loro complessivo benessere, la struttura provvede alla programmazione ed allo svolgimento di specifiche attività:

- mobilizzazione, articolando momenti di intervento individuale e di gruppo (deambulazione, mobilizzazione passiva e attiva, ecc.);
- animazione e socializzazione, sulla base di un programma settimanale e giornaliero delle attività, che indicativamente comprendono:
  - giochi di gruppo (carte, dama, tombola, ecc.);
  - ascolto della musica e visione di programmi televisivi e/o di proiezioni cinematografiche;
  - lettura individuale e di gruppo dei quotidiani ed organizzazione di gruppi di discussione su argomenti di particolare interesse;
  - lavori di cucito, di maglia o uncinetto, pittura su carta o terracotta o altri materiali;
  - lavorazione artigianale di materiali adatti (legno, terracotta, vimini, carta, ecc.);
  - momenti di festa all'interno della struttura, aperti alla partecipazione dei familiari e dei cittadini;
  - iniziative realizzate all'interno della struttura con il coinvolgimento di soggetti operanti nel territorio (scuole, associazioni, compagnie teatrali);
  - uscite nel paese e gite in località circostanti che possono presentare interesse per gli anziani.

### 15. Assistenza Infermieristica

Nella CRA Colonie Dallolio è presente il servizio infermieristico per 14 ore giornaliere, al fine del miglioramento dello stato di salute e benessere dell'anziano ed attuazione delle terapie prescritte dai medici.

Le attività principali sono:

- somministrazione ed aiuto nell'assunzione quotidiana della terapia prescritta dal medico (orale, intramuscolare, trasdermica, aerosol, ossigenoterapia, fleboclisi);
- rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, glicemia);

- uso quotidiano di materiale sterile monouso (garze, tamponi, guanti, cateteri vescicali, sonde, aghi, siringhe, spatole, cannule, ecc...);
- uso quotidiano di disinfettanti per cute e mucose;
- medicazioni, secondo il protocollo terapeutico individuale, di lesioni cutanee ecc...;
- tempestiva segnalazione al Medico di struttura presente al momento o alla Guardia medica di eventi morbosì che richiedono un intervento urgente;

Nella CRA Colonie Dallolio vengono erogate varie tipologie di servizi e prestazioni agli anziani ospitati, ed in particolare:

- immediata allerta del 118 in caso di eventi morbosì emergenti;
- assistenza continuativa in attesa dell'intervento emergente con monitoraggio dei parametri vitali, con il supporto di un'adeguata strumentazione sanitaria (elettrocardiografo, bombole per ossigeno, broncoaspiratori, ecc...);

Quando la malattia non è evitabile, i sanitari provvedono ad effettuare, nella misura del possibile e in accordo con i familiari, le necessarie cure in sede, così da riservare il ricovero ospedaliero, spesso fonte di ansie e di sconforto, ai soli momenti di acutizzazione delle patologie e agli interventi diagnostici e curativi di particolare complessità .

### 16. Assistenza riabilitativa

Nella CRA Colonie Dallolio è presente il servizio fisioterapico per circa 18 ore settimanali al fine di garantire gli interventi di riattivazione e mantenimento della mobilità degli ospiti, nonché per la consulenza agli operatori socio-assistenziali nello svolgimento degli interventi di mobilizzazione.

### 17. Assistenza farmaceutica

La fornitura dei farmaci di cui necessitano gli ospiti è garantita da parte della Casa Residenza per Anziani tramite la sede distribuzione farmaci dell'Azienda USL di Bologna, Distretto di Porretta Terme, nei modi previsti dal programma di attività determinato in accordo con l'Azienda USL.

La verifica dell'armadio dei farmaci viene svolta ogni 7/15 giorni, ed il costo dei farmaci di fascia C non previsti dal prontuario è a carico del gestore.

### 18. Trasporti sanitari

L'Azienda USL assicura con onere a proprio carico il trasporto sanitario degli ospiti in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati, purché allettati e non trasportabili con mezzi ordinari. I trasporti relativi all'effettuazione da parte degli ospiti di visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e attività ricreative sono a carico della CRA "Colonie Dallolio".

### 19. Visite e momenti di confronto

La CRA “Colonie Dallolio” è aperta alle visite dalle ore 8.30 alle ore 20.00.

In circostanze particolari, preventivamente concordate, i parenti potranno trattenersi anche nell’orario notturno.

Durante la giornata, i parenti e i conoscenti degli anziani, nonché i cittadini a diverso titolo interessati alla struttura, possono fare visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro senza dover dare alcun preavviso della visita.

I familiari che desiderassero consumare il pasto nella struttura insieme all’ospite, potranno farlo previa richiesta con un giorno di anticipo alla RAA, con addebito del costo di euro 5 a pasto.

La RAA riceve i familiari degli ospiti tutte le mattine dalle ore 9,30 alle ore 12,00 e, su appuntamento, in altri momenti della giornata.

E’ prevista l’organizzazione di specifici momenti di confronto con i familiari almeno una volta all’anno e in occasione di importanti modifiche nell’organizzazione del servizio.

### 20. Assistenza religiosa

La Santa Messa viene celebrata all’interno della struttura con cadenza mensile.

### 21. Telefono

Ogni ospite può usufruire del telefono della struttura.

### 22. Piani di miglioramento

Al fine di migliorare il benessere e la qualità di vita degli ospiti all’interno del servizio, la CRA “Colonie Dallolio” partecipa ai piani di miglioramento promossi dall’Azienda USL di Bologna e dalla Regione Emilia-Romagna, fra i quali “Audit Demenze e nutrizione”, “Prevenire il dolore inutile nelle strutture residenziali e semi-residenziali per anziani”, “Audit Contenzione nelle CRA”.

Promuove inoltre propri piani di miglioramento, fra i quali il progetto per la prevenzione delle cadute, il progetto per la prevenzione delle lesioni da decubito e il progetto per la prevenzione della stitichezza nell’anziano.

### 23. La struttura

La Casa Residenza per Anziani “Colonie Dallolio” è articolata su quattro piani così organizzati:

#### **Seminterrato**

- Deposito

**Piano terra**

- Ufficio
- Ambulatorio/Infermeria
- Palestra
- Sala polivalente
- Cucina
- Bagni
- Cappella
- Camera ardente
- Spogliatoi personale
- Guardaroba, lavanderia e ripostigli

**Primo piano**

- Sala da pranzo
- Camere
- Bagni
- Bagno attrezzato
- Sala operatori
- Depositi e ripostigli

**Secondo piano**

- Sala da pranzo
- Camere
- Bagni
- Bagno attrezzato
- Sala operatori
- Depositi e ripostigli

**24. Organizzazione della giornata tipo del nostro ospite**

**Il risveglio e la colazione:**

- dalle 7,15 alle 8,30 l'anziano è assistito nell'alzata dal letto, igiene personale e vestizione
- dalle 8,30 alle 9,30 riceve la prima colazione nella sala pranzo o nella propria stanza, fatta salva la possibilità di posticipare l'orario dell'alzata e della colazione

**Prima del pranzo (dalle 9,30 alle 12) l'ospite ha la possibilità di:**

- fare il bagno assistito
- ricevere eventuali terapie necessarie
- usufruire dei servizi di barbiere/parrucchiere e/o podologo (nei giorni prestabiliti)
- leggere quotidiani e riviste
- guardare la TV nelle sale comuni
- utilizzare il locale ad uso palestra o seguire le attività di fisioterapia programmate
- seguire le attività di animazione e socializzazione

- consumare un piccolo spuntino
- passeggiare in struttura o nel giardino
- occuparsi di fiori e piante
- uscire in compagnia di operatori e/o familiari e/o amici
- dalle 12 alle 13 consumare il pasto nella sala pranzo o nella propria stanza, anche in compagnia di parenti o amici.

**Dopo pranzo (dalle 13 alle 17.30) l'ospite ha la possibilità di:**

- riposare a letto o in poltrona
- consumare un piccolo spuntino e/o fare merenda alle 15,30
- ricevere eventuali terapie necessarie
- guardare la TV nelle sale comuni o muoversi nell'ambito degli spazi della struttura
- seguire le attività di animazione e socializzazione
- dalle 18 alle 19 consumare la cena nella sala pranzo o nella propria stanza, anche in compagnia di parenti o amici.

**Dopo cena (dalle 19 in poi) l'ospite ha la possibilità di**

- ricevere eventuali terapie necessarie
- guardare la TV nelle sale comuni
- rimanere alzato in compagnia di chi desidera (altri ospiti, operatori)
- ritirarsi nella propria camera
- prepararsi per dormire curando la propria igiene autonomamente o con l'aiuto del personale.

## 25. Elargizioni volontarie

Eventuali donazioni o elargizioni potranno essere rivolte esclusivamente all'Istituzione Servizi sociali, educativi e culturali dell'Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese. La destinazione di tali donazioni sarà individuata di volta in volta dalla Giunta dell'Unione, qualora non venga esplicitato uno specifico vincolo di destinazione.

## 26. Il trattamento dei dati personali

La struttura opera il trattamento dei dati personali dell'Ospite nel rispetto della vigente normativa.

I dati sono conservati presso l'ufficio e l'ambulatorio della Casa Residenza Anziani e sono conservati in forma cartacea e/o supporto informatico.

Si precisa che il trattamento dei dati è finalizzato esclusivamente al perseguitamento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Tutto il personale in struttura garantisce il rispetto della privacy degli ospiti non divulgando informazioni che li riguardano, le informazioni mediche relative ai singoli Ospiti sono discusse in sede riservata con medico o Infermiere.

### 27. Modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti

Con cadenza biennale viene consegnato un questionario anonimo di soddisfazione dell'utenza, predisposta dall'Azienda USL di Bologna, ad ogni parente e ospite della struttura in grado di compilarlo autonomamente o con aiuto, che va restituito alla struttura inserendolo in un'urna custodita in ufficio.

Dopo la consegna di tutti i questionari, questi vengono esaminati da parte dell'Azienda USL. I risultati vengono inseriti in apposite tabelle che forniscono grafici indicativi del grado di soddisfazione. Sulla base delle criticità emerse l'Azienda USL e l'Istituzione promuovono progetti di miglioramento della gestione.

Il gestore effettua periodicamente autonome indagini per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza, sempre al fine del continuo miglioramento del servizio.

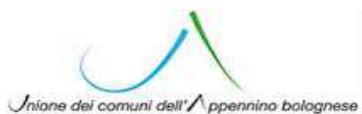
### 28. Modalità di presentazione di segnalazioni e/o reclami

Presso la Casa Residenza Anziani può essere ritirato un modulo che il cittadino/utente può compilare per presentare reclami o segnalazioni particolari, porre delle domande, richiedere delle informazioni, presentare dei suggerimenti.

Tale modulo può essere consegnato direttamente alla Coordinatrice o alla Responsabile delle Attività Assistenziali della CRA o spedito all'Istituzione Servizi sociali, educativi e culturali presso l'Unione dei Comuni.

Il gestore garantisce la risposta in forma scritta al reclamo/segnalazione entro 30 giorni; la risposta è di competenza della Responsabile dell'Area Non Autosufficienza dell'Istituzione per i Servizi sociali, educativi e culturali, in collaborazione con la Coordinatrice della struttura.

La presente Carta dei Servizi sarà soggetta ad aggiornamento periodico ogni 6 mesi e comunque in caso di modifiche rilevanti dei contenuti.



## ISTITUZIONE SERVIZI SOCIALI, EDUCATIVI E CULTURALI

Casa Residenza Anziani “Colonie Dallolio”  
Via Dallolio, 88 • 40035 Castiglione dei Pepoli (BO)  
Tel. 0534/91132 - Fax 0534/801700

Responsabile delle Attività Assistenziali: Linda Luccarini  
[ermelinda.luccarini@unioneappennino.bo.it](mailto:ermelinda.luccarini@unioneappennino.bo.it)

Responsabile delle Attività Sanitarie: Giusy De Vitis  
[ambulatoriocra@unioneappennino.bo.it](mailto:ambulatoriocra@unioneappennino.bo.it)

Coordinatrice: Angela Giardini  
e-mail: [angela.giardini@unioneappennino.bo.it](mailto:angela.giardini@unioneappennino.bo.it)

CASA RESIDENZA ANZIANI “COLONIE DALLOLIO” CASTIGLIONE DEI PEPOLI	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 002 LUGLIO 2016 Pag. 17di 17	REVISIONE EFFETTUATA DA: GIARDINI ANGELA
--	-------------------	---	--