

**Residenza Sanitaria Assistenziale  
Casa Protetta Comunale  
Villa Calvi**

**via Pier Fortunato Calvi, 57 -Bologna**



**Carta dei Servizi**

Concessionario della gestione :

**Cooperativa Sociale elleuno s.c.s. e  
L'Operosa Cooperativa s.c.a.r.l.**



# Indice

La Proprietà	Pag. 4
La Gestione	Pag. 4
Chi siamo	Pag. 4
Presentazione di Villa Calvi	Pag. 5
Principi Ispiratori	Pag. 6
Finalità e Valori	Pag. 6
Diritti e Doveri degli Ospiti e dei loro familiari	Pag. 7
Partecipazione di Familiari e Volontari alle attività della struttura	Pag. 8
Le Camere	Pag. 8
Tutela della Privacy	Pag. 9
La Struttura	Pag. 9
Modalità di Accesso	Pag. 10
Le Prestazioni	Pag. 11
Il Piano di Assistenza Individualizzata	Pag. 12
Organico	Pag. 13
Servizio di Lavanderia	Pag. 14
Servizio Religioso	Pag. 14
Orari di Visita	Pag. 14
Ristorazione	Pag. 15
Norme di Interesse Generale	Pag. 15
Sistema di monitoraggio della Qualità dei Servizi erogati	Pag. 15
Retta	Pag. 17
Normativa di Riferimento	Pag. 19
Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento	Pag. 19
Sottoscrizioni ed Impegni	Pag. 20

## La Proprietà

La RSA/Casa Protetta Villa Calvi è di proprietà del Comune di Bologna, che periodicamente ne affida la gestione a soggetti esperti nel settore, tramite specifica gara di appalto.

## La Gestione

Dopo 5 anni di gestione da parte della cooperativa sociale *elleuno s.c.s.*, dal 16 novembre 2006, la gestione è affidata alla Associazione temporanea di Impresa tra **Cooperativa Sociale *elleuno s.c.s.*** di Casale Monferrato (AL) e **Cooperativa *L'operosa s.c.r.l.*** di Bologna (definita come **ATI *elleuno-Operosa***).

L'Ati *elleuno-Operosa* è convenzionata con la Azienda Sanitaria di Bologna, per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario, a favore degli anziani non autosufficienti, ai sensi dell'art. 20 della L.R. Emilia - Romagna n. 5/94. La struttura è autorizzata al funzionamento tramite apposita delibera comunale.

## Chi siamo

La **Cooperativa Sociale *elleuno s.c.s.*** è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS) nata il 3 dicembre 1993, come scorporo di ramo d'azienda dalla già esistente cooperativa multisettoriale *elleuno s.c.r.l.* La Cooperativa Sociale *elleuno s.c.s.* è oggi un'impresa sociale che opera nel settore degli anziani, minori e portatori di handicap e che si è specializzata nell'offrire servizi diversificati e qualitativamente elevati.

Gestisce servizi socio assistenziali, sanitari e alberghieri, in strutture residenziali, semiresidenziali e in contesti territoriali su buona parte del territorio nazionale con attività in Piemonte, Toscana, Emilia - Romagna, Veneto, Liguria, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo e Sardegna.

Al suo interno lavorano quasi 2.000 professionisti tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, psicologi, assistenti sociali, educatori, addetti all'assistenza e personale ausiliario.

***L'Operosa s.c.a.r.l.*** è una società cooperativa di produzione e lavoro fondata nel 1951, che si è sviluppata ad oggi nei settori delle pulizie civili, industriali ed ospedaliere, della derattizzazione e disinfestazione, della manutenzione del verde, del servizio di pulizia presso le stazioni delle FFSS, della gestione dei parcheggi e della pulizia strade, servizi di facchinaggio e di gestione rifiuti, sino a divenire, con oltre 1.500 lavoratori ed importanti appalti dislocati sul territorio comunale di Bologna, dell'Emilia Romagna e sul territorio nazionale, una delle imprese del settore più affermate ed affidabili.

Ad oggi *L'Operosa* è presente in Emilia Romagna, Liguria, Veneto, Toscana e Marche.

Entrambe le cooperative sono in possesso della Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO e sono costantemente impegnate in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei Servizi.

## **Presentazione di Villa Calvi**

La R.S.A./Casa Protetta di Via Calvi, è un servizio di carattere residenziale per anziani non autosufficienti e per adulti con patologie tipiche dell'età senile che ha il compito di garantire agli utenti un elevato livello di comfort abitativo e assistenziale nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale. Il servizio consente ritmi di vita di tipo familiare, il coinvolgimento degli Ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria ed alla gestione della struttura, e la partecipazione ad attività culturali e del tempo libero, interne ed esterne.

La Residenza si configura come Presidio Socio-Assistenziale che si avvale del Servizio Sanitario Nazionale per garantire agli utenti le prestazioni igienico -sanitarie e riabilitative di base, mediante un coordinamento organizzativo con l'ASL, tramite convenzione, ai sensi delle disposizioni di Legge.

La R.S.A./Casa Protetta ha altresì il compito di favorire i rapporti degli Ospiti con l'esterno e si pone come servizio integrato con gli altri servizi del territorio, ai quali può fornire o dai quali può ricevere un supporto tecnico ed operativo.

L'obiettivo primario della R.S.A./Casa Protetta di Via Calvi è, pertanto, 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 condizioni di non autosufficienza.

## Principi Ispiratori

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ◆ **UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati nel rispetto degli Ospiti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- ◆ **CONTINUITA':** l'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.
- ◆ **PARTECIPAZIONE:** agli Ospiti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra i coordinatori dei reparti e i familiari degli Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- ◆ **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'efficienza del servizio è garantita grazie all'utilizzo di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

## Finalità e Valori

L'ATI *elleuno-Operosa*, al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti residenti, persegue le seguenti **Finalità e Valori fondamentali**:

- ◆ **Perseguire il benessere psico-fisico dell'anziano** non autosufficiente, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- ◆ **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- ◆ **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
- ◆ **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'ospite e del suo

stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.

- ◆ **Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

## **Diritti e Doveri degli Ospiti e dei loro Familiari**

### **Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:**

- ◆ Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- ◆ Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- ◆ Conservare i legami affettivi e relazionali.
- ◆ Partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- ◆ Conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- ◆ Essere assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
- ◆ Assentarsi dalla struttura, previa comunicazione alla Direzione.
- ◆ Essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.
- ◆ Presenziare al Comitato di partecipazione, in cui esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti all'utenza.

### **Gli Ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:**

- ◆ Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sale da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.
- ◆ Informare la Direzione di ogni uscita dell'Ospite, che deve essere annotata su apposito registro controfirmato dal parente e dall'operatore in turno.
- ◆ Rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima al referente di nucleo (R.A.A. Responsabile Attività Assistenziali) o alla direzione ogni eventuale assenza o mancato rientro.
- ◆ Non fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.
- ◆ Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'ATI *elleuno-Operosa*, di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.

- ◆ Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento di acquisto.
- ◆ Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare nella struttura la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri Ospiti e degli operatori.
- ◆ Non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore.
- ◆ Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

## **Partecipazione di Familiari e Volontari alle attività della Struttura**

La partecipazione dei Familiari sia alle attività assistenziali (aiuto nella deambulazione, nel pasto, negli accompagnamenti), sia alle attività ludico-ricreative, è particolarmente gradita in quanto crea un collegamento importante per l'Ospite col proprio ambiente familiare. Periodicamente vengono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, Compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici.

Altrettanto importante è l'interazione col volontariato locale. In particolare, gli ospiti vengono spesso invitati a partecipare alle attività organizzate dal Centro Sociale di via Campana, e molti sono anche i Volontari che partecipano alle attività organizzate dall'animazione.

## **Le Camere**

Tutte le camere della struttura, arredate in modo funzionale, hanno un bagno privato ed accolgono due Ospiti. Per rendere più piacevole il soggiorno, l'Ospite e i suoi familiari possono personalizzare le camere con foto, immagini, ricordi etc; fermo restando il rispetto del decoro, degli arredi e del compagno di stanza. Si invita a non appendere quadri pesanti, a causa della limitata capacità di tenuta delle pareti.

Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi audio - televisivi di proprietà dell'Ospite, previa richiesta al compagno di stanza e successiva approvazione della Direzione; nell'utilizzo degli stessi si raccomanda di evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.

E' possibile introdurre nelle stanze degli Ospiti animali, nell'ambito dei progetti di "pet therapy", condivisi con il servizio di animazione della struttura e previo consenso dei servizi veterinari dell'ASL.

I bagni delle camere, così come i bagni comuni, non possono essere utilizzati per il lavaggio di indumenti come si raccomanda di non stendere nessun indumento nelle camere, negli atri o sui termosifoni e di non vuotare nei water, bidet o lavabo,

qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture; nonché è fatto divieto di usare stufe, fornelli a gas o altri apparecchi che possano determinare situazioni di pericolo.

## Tutela della Privacy

In base alla Legge 196/2003 sulla privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato. Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- ◆ Esecuzione della prestazione sanitaria;
- ◆ Corretta compilazione della cartella clinica;
- ◆ Svolgimento delle attività della RSA/CP;
- ◆ Trattamento su sistema informatico;

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso in struttura, all'Ospite o al Familiare viene richiesto, attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

La cooperativa elleuno s.c.s. è, inoltre, in possesso del *Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati (D.P.S.)*, redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.

## La Struttura

La Residenza per Anziani R.S.A./Casa Protetta di Via Calvi, 5 in Bologna è stata edificata dal Comune di Bologna alla fine degli anni '90 e attivata dall'estate dell'anno 2000. E' articolata su tre piani così organizzati:

### Piano Terra

- ◆ Reception: informazioni e centralino.
- ◆ Ufficio Amministrativo.
- ◆ 3 Nuclei abitativi (ognuno da 10 camere doppie).
- ◆ Laboratorio terapia occupazionale.
- ◆ Sala comune/bar.
- ◆ Cucina.

## **Primo Piano**

- ◆ Palestra.
- ◆ Ambulatorio medico.
- ◆ Sala Parrucchiera.
- ◆ Sala Podologo.
- ◆ Direzione.

Il primo piano potrà, in futuro, ospitare un centro diurno per 16 anziani non autosufficienti.

## **Piano Interrato**

- ◆ Luogo di culto.
- ◆ Camera mortuaria.
- ◆ Lavanderia/Guardaroba/Stireria.
- ◆ Spogliatoi del personale.
- ◆ Locali tecnici.
- ◆ Magazzini principali.

## **Zona esterna**

- ◆ Zone verdi.
- ◆ Parcheggi.

La residenza complessivamente dispone di 60 posti, così suddivisi:

### **R.S.A. (Residenza Socio-Assistenziale)**

- ◆ **N° 18 posti** disponibili per ammissioni attraverso la Lista Unica Cittadina, tutti convenzionati con l'A.S.L. per le prestazioni a rilievo sanitario.
- ◆ **N° 2 posti** disponibili per ammissioni temporanee di 30 giorni, ex L.R. Emilia – Romagna n° 5/1994, entrambi convenzionati con l'A.S.L. per le prestazioni a rilievo sanitario.

### **CASA PROTETTA**

- ◆ **N° 40 Posti** disponibili per ammissioni attraverso la Lista Unica Cittadina, tutti convenzionati con l'ASL per le prestazioni a rilievo sanitario.

## **Modalità di accesso**

La Direzione della Residenza per Anziani R.S.A./Casa Protetta di Via Calvi, è tenuta ad osservare integralmente tutte le disposizioni fornite dal Settore Coordinamento Servizi Sociali e dall'Ufficio Lista Unica del Comune di Bologna.

Esiste una procedura specifica di accesso alla Casa Protetta e alla RSA: la persona inserita in Lista Unica, viene segnalata alla Direzione della struttura attraverso una graduatoria differenziata per la RSA e la Casa Protetta e, all'interno di quest'ultima,

in base alla gravità. A parità di gravità all'interno della medesima categoria, la graduatoria è articolata in base all'ordine cronologico.

La gestione dei posti disponibili è curata direttamente dalla Direzione della struttura nel seguente modo:

- 1) viene contattato direttamente il primo nominativo utile sulla base delle graduatorie pubbliche;
- 2) se la persona contattata accetta l'ingresso, la Direzione della struttura prende accordi con l'interessato e/o i suoi familiari per:
  - ◆ effettuare la visita informativa preliminare all'inserimento in struttura;
  - ◆ concordare la data di ingresso;
  - ◆ sottoscrivere il modulo di impegno di pagamento;
  - ◆ stabilire il corredo di vestiario da consegnare alla struttura;
  - ◆ visionare e sottoscrivere l'informativa sulla privacy;
- 3) se la persona contattata non accetta l'ingresso verrà depennata dalla graduatoria.

La Direzione della struttura è responsabile della gestione della propria graduatoria e garantirà la massima correttezza e trasparenza delle operazioni. A tale riguardo, verranno effettuate registrazioni documentate delle singole operazioni riguardanti il movimento dei nominativi.

Le dimissioni sono previste in caso di richiesta dell'Ente assistenziale, dell'Ospite, dei familiari o dei tutori dell'Ospite, oppure al termine del piano personalizzato di assistenza; in ogni caso vanno comunicate per iscritto.

## Le prestazioni

Le prestazioni assistenziali erogate agli Ospiti sono le seguenti :

- ◆ **Assistenza tutelare** diurna e notturna, per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità degli Ospiti. L'assistenza tutelare risponde ai livelli quantitativi stabiliti dalla normativa regionale e viene organizzata in base a progetti individuali formulati dall'equipe di lavoro.
- ◆ **Attività terapeutico-riabilitative** mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie e a migliorare tutte le attività di base della vita quotidiana. Possono prevedere, in funzione del Piano Assistenziale Individualizzato, attività di mobilitazione sia attiva che passiva e sono rivolte anche al corretto uso degli ausili protesici. Le attività riabilitative vengono garantite anche congiuntamente alle attività di animazione, al fine del mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo - relazionali (gruppi di rieducazione funzionale).
- ◆ **Attività di socializzazione:** disponibilità di spazi appositi, presenza di un programma sistematico di attività di animazione e di socializzazione,

programma di facilitazione delle visite esterne, disponibilità di giochi adatti, gite organizzate, feste, interventi di gruppo e individualizzati.

- ◆ **Attività con significato prevalentemente occupazionale:** attività manuali, laboratori specifici e iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi.
- ◆ **Alimentazione:** presenza di un menù personalizzato su disposizioni mediche, disponibilità di diete speciali, consulenza dietologica per una corretta alimentazione e idratazione.
- ◆ **Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni medico-generiche:** attività di prevenzione, diagnosi e cura; garanzia della terapia farmacologica; garanzia del collegamento con i presidi ospedalieri in caso di ricovero; raccordo con i medici specialisti extra-ospedalieri sia all'interno che all'esterno della struttura; tenuta ed aggiornamento della cartella socio-sanitaria di ciascun Ospite; gestione programmi di nucleo/gruppo ed individuali in collaborazione con le altre figure assistenziali (animatori, terapisti, assistenti di base e responsabili delle attività assistenziali), anche attraverso la creazione dei case manager per la gestione dei P.A.I. (Piani Individualizzati di Assistenza); assistenza infermieristica diurna e notturna 24 ore su 24.

## Il Piano di Assistenza Individualizzata

Il Piano di Assistenza Individualizzato, che viene formulato entro un mese dal momento dell'ingresso in struttura, è il risultato di un apposito momento valutativo multiprofessionale cui concorrono apporti professionali sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, che insegua, cioè, obiettivi di recupero e di mantenimento delle autonomie residue dell'anziano. L'équipe multiprofessionale è costituita dal direttore sanitario, dal coordinatore della struttura, dall'assistente tutor, dall'infermiere professionale, dall'animatore e dal terapeuta della riabilitazione.

Il PAI è un progetto di assistenza finalizzato alla gestione dell'anziano che prevede la raccolta di tutti i dati assistenziali e sanitari dell'Ospite utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari non solo alla sostituzione delle funzioni già perse, ma anche al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue. Viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella socio-sanitaria di ciascun Ospite e permette di evidenziare:

- ◆ i bisogni socio-assistenziali;
- ◆ gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'ospite che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili;
- ◆ il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- ◆ l'identificazione dei responsabili delle diverse fasi dell'intervento;
- ◆ l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso;

- ◆ l'indicazione del tutor assistenziale.

Il Piano di Assistenza Personalizzato viene ridiscusso normalmente ogni sei mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'Ospite, e viene condiviso nelle sue linee fondamentali coi familiari di riferimento.

## Organico

**COORDINATORE E RESPONSABILE DI STRUTTURA:** è il responsabile della gestione complessiva della struttura. Si occupa, in particolare, del coordinamento delle varie figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. E' il referente per gli Ospiti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari.

**RESPONSABILE AMMINISTRATIVO:** è il responsabile della gestione amministrativa a cui l'Ospite e i suoi familiari possono rivolgersi per chiarimenti legati agli aspetti amministrativi.

**DIRETTORE SANITARIO:** è il medico geriatra responsabile dell'assistenza sanitaria. Svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura per assicurare la migliore assistenza possibile all'Ospite. A Lui bisogna rivolgersi per qualsiasi informazione o chiarimento di carattere sanitario.

**RESPONSABILI DI ATTIVITA' ASSISTENZIALI (R.A.A.):** uno per ogni nucleo, gestisce quotidianamente e operativamente le attività assistenziali coordinando il personale di diretta assistenza (A.d.B.). Rappresenta il punto di riferimento principale per l'Ospite e i suoi familiari per qualsiasi informazione riguardante l'assistenza erogata quotidianamente nei nuclei ( igiene, abbigliamento, alimentazione).

**ADDETTI ALL'ASSISTENZA DI BASE (A.d.B.):** gli addetti all'assistenza di base provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari, in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilitazione e della sorveglianza degli Ospiti. Il loro numero deriva dalle normative regionali in materia, che ne prevedono complessivamente 28. In realtà, per programmare le ferie e sopperire alle malattie e alle assenze per maternità, il numero è in media di 35 unità.

**ANIMATORI:** sono gli operatori che organizzano attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive dell'Ospite.

**INFERMIERI PROFESSIONALI (I.P.):** garantisce l'assistenza socio – sanitaria all'Ospite, affianca il medico nel corso delle visite e cura la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico. Sono i referenti per tutte le

informazioni di carattere sanitario. Il loro numero è fissato dalle normative regionali in 7 unità, compreso il responsabile del servizio.

**TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE:** programmano e si occupano delle attività di riabilitazione psicomotoria degli Ospiti di concerto col medico geriatra.

**PODOLOGO E PARRUCCHIERE:** si occupano della cura della persona e sono presenti in struttura in orari programmati. Anche la loro prestazione è compresa nella retta.

**ADDETTI ALLA CUCINA:** cuoco, aiuto-cuochi, ausiliari addetti alla sanificazione e riordino. Con la direzione e supervisione del cuoco, collaborano per cucinare pasti adeguati alle esigenze dei singoli Ospiti.

Il numero degli operatori delle varie figure professionali deriva dalle normative regionali in materia.

## **Servizio di Lavanderia**

Il Servizio di lavanderia, per quanto riguarda gli indumenti privati, è interno. I lavaggi, per motivi igienici, vengono effettuati ad alta temperatura e questo può determinare il deterioramento di tessuti delicati. Si consiglia, per questo, una dotazione di abiti non di pregio.

L'abbigliamento dell'Anziano ospitato in struttura può essere quello a cui è abituato, tranne i casi di epilettici, in cui è vietato l'uso di cinture e cravatte, o in presenza di forte rigidità, per cui sono necessari indumenti ampi e comodi. All'ingresso in struttura tutti i capi dovranno essere contrassegnati in modo da essere identificabili.

## **Servizio Religioso**

All'interno della struttura è a disposizione degli Ospiti una cappella, dove viene celebrata la Santa Messa secondo il calendario predisposto dal parroco.

## **Orari di Visita**

Le visite di familiari e conoscenti, possono avvenire nell'arco della giornata dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle 15.30 alle 19.00. Per accedere alla struttura anche al di fuori di tali orari, occorre fare specifica richiesta alla Direzione.

I visitatori non potranno soffermarsi nelle stanze e nelle sale durante la visita medica. Durante la somministrazione dei pasti è fatto divieto sostare in prossimità del carrello degli alimenti.

## Ristorazione

Il vitto, preparato nella cucina interna, è a carattere tradizionale e familiare. Il menu giornaliero viene predisposto dalla Direzione, con la consulenza di un dietologo e di un'Azienda specializzata nel settore, con la possibilità di una dieta personalizzata a seconda delle esigenze degli Ospiti. Il menu settimanale, viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione anticipata negli appositi albi. Colazione, pranzo, merenda e cena devono essere consumati in sala da pranzo, salvo situazioni particolari autorizzate.

## Norme di interesse generale

Al momento di ingresso dell'Ospite viene compilato un inventario di tutte le cose di Sua proprietà, controfirmato e conservato nella cartella personale.

La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali valori o preziosi conservati nelle stanze degli Ospiti. Gli Ospiti potranno richiedere alla Direzione di conservarli in cassaforte e ritirarli ogni qualvolta ne avessero necessità o voglia (per motivi affettivi, eventi particolari ecc.), negli orari di apertura dell'ufficio amministrativo.

## Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati

### **Indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti**

Periodicamente la struttura attiva una raccolta di dati, indispensabili per attivare gli **indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti** che vengono valutati in collaborazione con l'ASL di Bologna.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati, ed avere sia un riferimento sul quale verificare la qualità degli interventi, sia una diagnosi statistica da poter fornire all'Azienda sanitaria di Bologna per gli opportuni confronti sugli argomenti in oggetto.

### **Sistema di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti, familiari e dei tutori degli Ospiti**

Per la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti, familiari o dei tutori degli Ospiti, la direzione utilizzerà, con cadenza annuale, un questionario anonimo elaborato in collaborazione con l'ASL di Bologna.

### **Reclami, Suggerimenti, Ringraziamenti**

L'ATI *elleuno-Operosa*, inoltre, si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi ad ogni reclamo o suggerimento pervenuto in struttura.

## **Assemblea degli Ospiti e dei familiari**

Periodicamente la direzione della struttura invita i familiari ad una assemblea. La convocazione avviene tramite avviso in bacheca all'interna della struttura.

## **Comitato di Partecipazione**

L'ATI elleuno – Operosa è a disposizione per attivare un comitato di partecipazione a carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli Ospiti. Potrà, inoltre, ricercare soluzioni innovative per una più funzionale realizzazione dei compiti di istituto e per una migliore programmazione delle attività quotidiane.

La composizione di tale comitato sarà la seguente:

- membri di diritto :

- ◆ un Rappresentante dell'Ente (Referente Settore Coordinamento Servizi Sociali del Comune di Bologna);
- ◆ il Coordinatore della R.S.A./Casa Protetta;
- ◆ il Medico geriatra della struttura.

- membri elettivi :

- ◆ n. 3 rappresentante degli Ospiti;
- ◆ n. 3 rappresentanti dei familiari degli Ospiti (uno per nucleo);
- ◆ rappresentanza del Volontariato;
- ◆ qualsiasi ulteriore riferimento che possa essere utile alla crescita tecnica del servizio.

## Nomina del Presidente del Comitato

La nomina avverrà durante la prima riunione del Comitato stesso, con votazione palese.

## Compiti del Presidente

Il Presidente svolgerà le seguenti funzioni:

- ◆ convocherà il Comitato di Partecipazione almeno 3 volte all'anno;
- ◆ terrà i contatti con gli Ospiti, con i loro parenti, con i Responsabili dell'Ente e con quelli dell'ATI *elleuno-Operosa*;
- ◆ dovrà essere presente con regolarità presso la struttura, a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

## Durata in carica

I membri elettivi del Comitato di Partecipazione rimarranno in carica 18 mesi. Qualora, durante tale periodo, dovessero venir meno i presupposti di rappresentatività che ne hanno determinato l'elezione, decadranno.

## Convocazioni

Il Presidente convoca il Comitato di partecipazione almeno 3 volte all'anno e comunque ogni volta sia necessario. Il Comitato potrà essere altresì convocato su

richiesta di almeno un terzo dei suoi membri. Le convocazioni, salvo motivate urgenze, devono essere recapitate non meno di 10 giorni prima della seduta. Il Comitato è tenuto a convocare almeno ogni 6 mesi l'Assemblea dei familiari al fine di illustrare l'attività svolta.

## Retta

La spesa giornaliera a carico degli utenti che usufruiscono dei servizi residenziali della RSA/Casa Protetta di Via Calvi, è stabilita di anno in anno dal Comune di Bologna. Dal 16 novembre 2006 è fissata in Euro 47,27 (iva inclusa). Sarà cura dell'ATI *elleuno-Operosa* comunicare gli eventuali aggiornamenti.

La retta comprende:

- ◆ assistenza di base diurna e notturna;
- ◆ assistenza sanitaria infermieristica e medica;
- ◆ attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale;
- ◆ attività ricreativo - culturali e di animazione;
- ◆ assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto (colazione, pranzo, merenda, cena), lavanderia e guardaroba;
- ◆ servizi alla persona (podologo, parrucchiere, barbiere);
- ◆ presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione;
- ◆ farmaci previsti dal prontuario ospedaliero;
- ◆ Trasporto per visite specialistiche.

Costituiranno costi aggiuntivi non compresi nella retta:

- ◆ spese per farmaci non previsti nel prontuario ospedaliero;
- ◆ visite e consulenze specialistiche private;
- ◆ spese extra in genere (ad es. telefonate etc.).

Sono a carico dell'Ospite e dei parenti, tenuti agli alimenti in base al Codice Civile, le seguenti prestazioni:

- ◆ assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia, che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato;
- ◆ tutte le pratiche di patronato per richieste di esenzione, pensione invalidità;
- ◆ fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione del corredo personale, così come richiesto dalla Direzione.

Le rette verranno fatturate con cadenza mensile e consegnate presso la struttura stessa attraverso il servizio di portineria.

Ogni fattura dovrà essere pagata entro 10 giorni dalla data di consegna. In caso di ritardato pagamento sarà dovuto l'interesse calcolato al tasso legale vigente.

Il pagamento della retta potrà avvenire scegliendo una tra le seguenti modalità:

- ◆ assegno intestato a “Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s.” da consegnare presso la struttura stessa;
- ◆ bonifico bancario intestato a “Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s.” alle seguenti coordinate: Istituto San Paolo IMI – Agenzia di Vercelli – SEDE - CAB 10000, ABI 01025, c/c 110573 (è indispensabile che nel bonifico sia specificato cognome e nome dell'ospite, il mese al quale il pagamento si riferisce, nonché il nome della struttura, inoltre copia della documentazione di avvenuto bonifico deve essere consegnata presso la RSA/CP via Calvi).

L'importo della retta corrisponde alla quota giornaliera moltiplicato il numero delle giornate mensili di utilizzo o, comunque, di prenotazione del posto letto (compresi i giorni di ospedalizzazione, di brevi rientri a domicilio, e i giorni trascorsi tra la prenotazione del posto e la reale ammissione).

Eventuali forme di contribuzione per il pagamento della retta, potranno essere richieste dall'Ospite o dai Suoi familiari al quartiere di pertinenza.

Le fatture saranno intestate all'utente diretto del servizio, salvo diversa disposizione da parte dell'Amministrazione Comunale o dei Servizi Sociali dei quartieri di pertinenza.

### **Deposito cauzionale**

All'atto dell'ammissione in struttura, l'Ospite è tenuto al versamento di un deposito cauzionale infruttifero, pari a € 1.450,00 (millequattrocentocinquanta/00 euro) con una delle seguenti modalità:

- ◆ assegno intestato a “Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s.” da consegnare presso la struttura stessa;
- ◆ bonifico bancario intestato a “Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s.” con specificata la dicitura: “*deposito cauzionale per conto di ..... per la permanenza nella RSA/CP Calvi di Bologna*” alle seguenti coordinate: Istituto San Paolo IMI – Agenzia di Vercelli – SEDE - CAB 10000, ABI 01025, c/c 110573. Copia della documentazione di avvenuto bonifico andrà consegnata presso la RSA/CP via Calvi.

### **Deducibilità fiscale delle rette**

Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s., entro il mese di aprile dell'anno successivo al pagamento, rilascerà una dichiarazione inerente detto pagamento, finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 e s.m.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

## Normativa di riferimento

- Legge Quadro n. 328 del 2000;
- Legge Regionale E. R. n. 5 del 1994;
- Legge Regionale E. R. n. 2 del 2003.
- Delibera Giunta Regionale E. R. 1378 del 26/07/1999 e successive integrazioni.
- Delibera Giunta Regionale E. R. 564 del 01/03/2000.

## Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento

- ◆ La Reception è disponibile per informazioni generiche nei seguenti orari:

Lunedì – Venerdì feriali	dalle ore 8.00 alle ore 19.00
Sabato, Domenica e festivi	dalle ore 8.30 alle ore 13.30 dalle ore 14.30 alle ore 19.00

Numero di telefono: 051/3140160  
Numero di fax: 051/380936  
Indirizzo e-mail: villacalvi@elleuno.it

- ◆ Il Coordinatore della struttura Maria Pia Albicini, è il punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari.
- ◆ Il Medico della struttura Dott.ssa Elisabetta Zandegiacomo, è il punto di riferimento per qualsiasi informazione sanitaria.
- ◆ Il Responsabile Amministrativo Paola Cagnazzo, è il punto di riferimento per qualsiasi informazione di natura amministrativa.

L'orario di ricevimento del personale di riferimento è affisso in bacheca

Per ogni materia non specificamente contemplata nel seguente regolamento, si rimanda alla normativa regionale o nazionale di riferimento.

## Sottoscrizione ed impegni

Gli Ospiti, i Familiari e/o Referenti di un Ospite si impegnano, all'atto dell'ingresso di quest'ultimo, a:

- ◆ effettuare il regolare pagamento della retta mensile e del deposito cauzionale;
- ◆ consegnare la documentazione sanitaria, concordata e richiesta, comprendente accertamenti, esami clinici e di laboratorio;
- ◆ consegnare la documentazione amministrativa occorrente e comunicare eventuali variazioni di dati (ad esempio indirizzi, recapiti telefonici, ecc.);
- ◆ mantenere la dotazione di corredo personale in linea con le richieste effettuate dalla Direzione della struttura, provvedendo alle integrazioni/sostituzioni quando queste si rendano necessarie;
- ◆ consegnare documenti personali, quali il Codice Fiscale, la Carta d'Identità, la Tessera Sanitaria, l'eventuale esenzione ticket, Documento di Invalidità, Documenti I.N.P.S.
- ◆ consegnare presidi sanitari eventualmente già assegnati dal Servizio Fisiatrico dell'A.s.l. (carrozzina personalizzata etc.);
- ◆ al pieno rispetto di tutte le regole e disposizioni emanate dal seguente Regolamento/Carta dei Servizi.

**Bologna, li** \_\_\_\_\_

***Per presa visione ed accettazione globale della  
presente Carta dei Servizi :***

***Ospite:*** \_\_\_\_\_

***Ruolo di parentela del sottoscrittore:*** \_\_\_\_\_

***Firma:*** \_\_\_\_\_