



# **CASA RESIDENZA ANZIANI VIALE ROMA**



## **Carta dei Servizi**

---



# INDICE

1.PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 5
2. LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 6
3.PRESENTAZIONE	Pag. 7
4.FINALITA' E PRINCIPI	Pag. 9
5.LA STRUTTURA E GLI AMBIENTI	Pag. 11
6.EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 14
7.PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	Pag.18
8.COSTI DEL SERVIZIO	Pag. 21
9.COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	Pag. 23
10.ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 23
11.IL PERSONALE	Pag. 25
12.SICUREZZA DEL SERVIZIO	Pag. 29
13.QUALITÀ DEL SERVIZIO	Pag. 30
14.DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	Pag.39
15.SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI	Pag.41
16. NOTIZIE UTILI	Pag.42



## 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

*È per me un piacere presentare il nostro lavoro, la qualità dei servizi che proponiamo e la professionalità dei nostri collaboratori. Il nostro modello fa riferimento a valori condivisi nel mondo della cooperazione socio assistenziale. La missione, che nel corso del tempo è divenuta passione ed ha animato fin dalla nascita la cooperativa, è l'impegno a favore della persona. Offriamo ai nostri assistiti la qualità di un percorso di vita e ai nostri soci gli strumenti per operare nel rispetto dei principi etici e morali. Questa carta dei Servizi è stata realizzata con lo scopo di far conoscere i nostri progetti e i nostri obiettivi. Saremo sempre a vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.*

**Il Presidente**  
Pio Serritelli

## 2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal gestore dei servizi (la Cooperativa Sociale In Cammino) che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

È uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario ed è a disposizione dell'utenza presso la sede operativa del servizio.

In sintesi, la carta dei servizi:

**INFORMA:** il cittadino/utente sui servizi offerti nei centri sulle modalità per accedervi.

**IMPEGNA:** l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento.

**INDICA:** i diritti e i doveri del cittadino/utente.

**FACILITA:** una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti .



### 3. PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale In Cammino è sorta nel 1984 e svolge la propria attività nell'ambito della gestione di strutture e servizi socioassistenziali e sanitari avvalendosi della professionalità dei propri soci. La Cooperativa In Cammino, fondata sui principi ed i valori previsti dalla Legge 381/91, si propone di perseguire "l'interesse generale della comunità alla promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini", attraverso la gestione di strutture e servizi nei settori socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi, dell'istruzione e del trasporto speciale assistenziale.

#### **La Mission**

La Cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro della propria azione la promozione della dignità della persona e la collaborazione con gli enti e le organizzazioni del territorio. In particolare, la Cooperativa persegue l'obiettivo di:

- consolidare e sviluppare le proprie attività nel rispetto delle forme tipiche della democrazia cooperativa attraverso la valorizzazione dei soci, e favorendo la loro partecipazione alla gestione d'impresa;
- perseguire la massima occupazione e continuità lavorativa dei soci assicurando loro l'applicazione dei contratti di lavoro e l'offerta delle migliori condizioni economiche, professionali e lavorative possibili;

- consolidare la propria presenza nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/ o partecipando a progetti di crescita sociale;
- offrire servizi di elevata qualità nell'ottica del miglioramento continuo;
- investire nella formazione e nella crescita professionale delle risorse umane;
- contribuire allo sviluppo della cooperazione ed alla nascita di nuovi progetti imprenditoriali.

Nello svolgimento della sua attività si ispira ai valori alla base del movimento cooperativo ed in particolare al valore della centralità della persona, sia nel riconoscimento e nella valorizzazione della propria base sociale sia nella filosofia che anima l'intera organizzazione, finalizzata a fornire servizi partendo dalle esigenze delle persone assistite e dei loro famigliari.



### **Il network societario**

La Cooperativa In Cammino Onlus insieme alle Cooperative Àncora Servizi ed Aretè nel 2016 ha costituito ai sensi del DLCPS n.1577/1947 (Legge Basevi) il **Consorzio Blu**.

BLU è l'acronimo di Bisogni-Lavoro-Uomini, ovvero i tre punti cardine intorno ai quali ruota l'intera idea imprenditoriale del Consorzio: la volontà di dare vita ad un soggetto che risponda in



maniera sempre più qualificata ai complessi bisogni di cura delle persone più vulnerabili (anziani, disabili, minori), partendo dalla imprescindibile valorizzazione del lavoro dei soci, il tutto riconoscendo e promuovendo la centralità dell'uomo, sia esso colui che realizza o riceve il servizio offerto.

Blu è una nuova e più grande realtà in cui le cooperative consorziate (Ancora, In Cammino e Aretè) confermano la loro missione e mantengono viva la propria identità, con l'obiettivo di prendere il meglio dalle singole esperienze, alla ricerca di soluzioni organizzative più efficaci, al passo con i tempi e con l'evoluzione del settore dei servizi alla persona.

## 4. FINALITÀ E PRINCIPI

Questo documento evidenzia l'impegno che la Cooperativa Sociale In Cammino si assume al fine di garantire un servizio di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro famigliari.

Ogni ente erogatore di servizi, secondo la normativa vigente, è tenuto ad adottare una Carta dei Servizi e a darne adeguata pubblicità definendo e comunicando i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti e doveri, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi.

La Cooperativa In Cammino attraverso la Carta dei Servizi intende avviare un confronto partecipato per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.

### **I Principi fondamentali**

**Uguaglianza ed equità:** i servizi sono forniti senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

**Continuità:** ad ogni Utente viene assicurata la regolarità e la continuità del servizio e delle attività assistenziali per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

**Partecipazione:** gli Ospiti e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

**Diritto di scelta:** gli Ospiti e i loro famigliari hanno diritto di scegliere le attività più confacenti e gradite tra quelle proposte e illustrate nella Carta dei Servizi tenendo conto delle finalità e degli obiettivi specifici.

**Efficacia ed efficienza:** per poter rispondere alle esigenze degli Ospiti e dei loro famigliari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia e l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

### **Codice etico**

Il Codice Etico enuncia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità nei confronti di tutti i portatori di interessi della Cooperativa. Il decreto legislativo 231/01 ha introdotto la disciplina della responsabilità amministrativa delle società: in conformità con gli obiettivi e le disposizioni previste da tale decreto, il 23 aprile 2015 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale In Cammino ha approvato e adottato il Codice Etico della società cui ha seguito l'assunzione di un modello di organizzazione, gestione e controllo, a garanzia della trasparenza delle azioni della cooperativa. Altri principi generali imprescindibili sono la completezza e la trasparenza dell'informazione, la correttezza nella gestione societaria, la valorizzazione della partecipazione dei soci, la qualità e la sicurezza, la responsabilità verso la collettività e l'ambiente.

## 5. LA STRUTTURA E GLI AMBIENTI

La **Casa Residenza Anziani “Roma”**, attualmente gestita dalla Cooperativa In Cammino, è un servizio socio-sanitario a carattere residenziale volto ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, disabilità severe e moderate.



### Ha la finalità di:

- garantire il benessere degli ospiti;
- favorire il loro processo d'integrazione sociale;
- mantenere e sviluppare la loro autonomia personale e sociale;
- valorizzare le potenzialità individuali;
- migliorare la loro qualità della vita e dei loro famigliari.

### **Autorizzazione e Accreditamento dei servizi Socio-Sanitari**

Le strutture residenziali e semi-residenziali per anziani in Emilia Romagna sono servizi socio-sanitari e, in quanto tali, sono tenute ad ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR 564/2000) e l'Accreditamento (DRG N. 514/2009).

La struttura di Viale Roma n. 21 è denominata “Casa Residenza Anziani Viale Roma”, ha conseguito l'autorizzazione al funzionamento e ha ottenuto la proroga del contratto di servizio REP 7992 con scadenza 31.12.2024.

### 5.1 CORNICE METODOLOGICA

Le strutture per anziani di tipo residenziale sono rivolte a persone anziane in condizioni di disagio (autosufficienti e non)

con l'obiettivo di intervenire mediante strategie anti-aging (farmaci, antiossidanti, restrizione calorica, ecc.) sui processi di invecchiamento al fine di rallentarne la progressione, prolungare la durata della vita (longevità) e migliorare la qualità di vita, che si manifesta tramite: assenza di sintomi fisici, benessere emotivo, capacità di svolgere attività della vita quotidiana in modo piacevole, mantenimento di relazioni interpersonali, partecipazione, godimento delle attività sociali in un contesto protetto.

Il servizio residenziale, nella presa in carico dei propri anziani, fonda i loro principi nel rispetto dei seguenti aspetti:

- salvaguardare la salute e il benessere fisico attraverso l'occupazione di personale qualificato;
- promuovere ambienti favorevoli al benessere e alla salute, ponendo un forte accento sull'aspetto medico-sanitario senza tralasciare l'importanza di far sentire l'anziano a "casa" e cercando di mantenere le sue capacità residue anche nei casi dove la persona è quasi interamente dipendente dal personale;
- promuovere un approccio bio-psico-sociale, olistico rispettando la persona in tutte le sue esigenze e la sua specificità tramite la predisposizione di interventi personalizzati in grado di assicurare il benessere psicofisico e spirituale.
- considerare la biografia della persona e le esigenze specifiche frutto delle proprie esperienze di vita e delle competenze da sostenere e stimolare.
- personalizzare la vita all'interno del servizio per renderla il più simile possibile alla vita all'interno del proprio domicilio e più umana cercando di preservare la sfera privata e di incoraggiare l'autonomia individuale. Nel caso di persone con un avanzato declino cognitivo, va comunque fatto il possibile per permettere alla persona di mantenere le abitudini precedenti o di svolgere le varie attività al proprio

ritmo.

### **Lo strumento per pianificare, monitorare e verificare le attività è il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**

Gli strumenti principali utilizzati per il perseguimento degli obiettivi prefissi sono:

- l'osservazione e valutazione delle attività proposte;
- la rilevazione di bisogni con schede di rilevazione;
- la pianificazione delle attività assistenziali (P.A.I.);
- il monitoraggio tramite la registrazione degli interventi;
- la partecipazione attiva dell'Anziano (se possibile);
- l'attenzione e l'ascolto da parte degli operatori.

### **DESCRIZIONE DELL'AMBIENTE**

All'interno del Centro Servizi GIOVANNI XXIII sito in Viale Roma 21, Quartiere Savena in un'area verde che confina con il comune di San Lazzaro di Savena, ove sono presenti più tipologie di servizi ad alto livello di protezione. Questo Centro ha una vocazione sociale, al cui interno sono presenti servizi per anziani e per minori: Appartamenti Protetti - Casa di Riposo - Casa Residenza Anziani - Gruppo Appartamento - Nido d'Infanzia Giovannino.

### **I servizi di Casa Residenza per Anziani gestiti dalla Cooperativa In Cammino sono i reparti 1A e 1C.**

La struttura si sviluppa in tre corpi su due e tre piani, con lunghi corridoi o porticati di collegamento.

I due reparti si sviluppano completamente al primo piano e sono dotati di stanze di degenza a due o tre posti letto. I reparti sono dotati di spazi comuni e vani accessori quali la sala da pranzo, infermeria, bagno assistito e magazzini di reparto.

Nel Centro c'è un parco accessibile sia da ospiti deambulanti

che in carrozzina e attrezzato per soste di socializzazione per loro e familiari.

## 6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 6.1 Accesso alla struttura Casa Residenza Accreditata

#### ***Fase di ammissione, criteri di formazione delle liste di attesa e tempi di attesa***

L'accesso alla Casa Residenza Anziani è regolato dalla Lista unica cittadina (LUC), gestita dal Comune di Bologna, che definisce sulla base del punteggio scaturito dalla valutazione, le graduatorie distrettuali di accesso ed ha una ricettività complessiva di 116 posti per anziani non autosufficienti, suddivisi in due nuclei, il 1A di 60 posti e il 1C di 56 posti.

La valutazione del bisogno dell'anziano per accedere alla Casa Residenza Anziani viene effettuata ai sensi della LR 5/94 da un'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) composta da un medico geriatra, un infermiere e un assistente sociale.

È prevista una retta di frequenza.

In caso di assenza temporanea il costo della retta è pari al 45% ed è possibile il mantenimento del posto.

La struttura ha la possibilità di utilizzare n.3 posti letto per accessi a libero mercato, la domanda di ingresso avverrà tramite la richiesta diretta al coordinatore di struttura che verificherà l'appropriatezza dei bisogni dell'anziano ad accedere nella CRA. Sarà disponibile e pubblica la lista interna delle richieste di ingresso.

In caso di ricovero dell'anziano i familiari sono tenuti a provvedere agli obblighi alimentari, assistenziali e di mantenimento dell'assistenza ai sensi dell'art. 433 e seguenti del codice civile.

L'ospite dovrà presentarsi nella residenza il giorno concordato –

in base agli accordi – portando con sé i documenti necessari:

- Documento di Identità
- Codice Fiscale
- Tessera Elettorale
- Tessera sanitaria europea
- Eventuale certificato di invalidità civile
- Esenzione ticket
- Documentazione sanitaria
- farmaci assunti (posologia ed orari)
- verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale

L'ospite dovrà essere in possesso del proprio vestiario personale.

Durante la fase di accesso, dall'ingresso effettivo della persona, avverrà una prima valutazione multidimensionale attraverso un colloquio conoscitivo da parte del Coordinatore della struttura con la rete informale (caregiver, ecc.) e formale, (assistente sociale responsabile del caso), finalizzato a raccogliere informazioni sulla persona, con l'obiettivo di realizzare una prima presa in carico. A questa prima valutazione seguirà una rivalutazione da parte del team socio-sanitario, fondamentale per capire quali aspetti della vita della persona si siano modificati a seguito dell'inserimento in struttura e fare stesura del progetto assistenziale.

N.B. In base al D.P.R. n. 223 del 30/05/1989, il Coordinatore di struttura comunicherà all'anagrafe comunale l'ingresso nella nuova convivenza. Ciò ne comporterà il normale cambio automatico della residenza anagrafica presso la struttura.

## 6.2 Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- Dimissione volontaria dell'ospite, con un preavviso di 7 giorni (tramite utilizzo del modulo di "Rinuncia al posto"
- Dimissione disposta con preavviso da parte della struttura ed in accordo con la committenza istituzionale a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;
- Scadenza dei termini per gli anziani con inserimento temporaneo
- Scadenza dei termini previsti per gli Anziani con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione la Residenza restituirà tutti i documenti dell'Anziano e produrrà lettera/ relazione/scheda di dimissione. (Continuità assistenziale).

### 6.3 Decesso

In caso di decesso la struttura avvisa immediatamente i familiari, verificare le eventuali disposizioni lasciate dall'ospite o dai familiari in merito alla sepoltura, e svolge tutte le attività previste dal protocollo inerente.

### 6.4 Come accedere alle Strutture Accreditate

La famiglia che si trova nella necessità di dover fare accogliere il proprio anziano presso una struttura residenziale deve rivolgersi allo sportello sociale del Comune di Residenza o al Servizio Assistenza Anziani dell'Ausl di competenza.





**Per informazioni  
Servizi Sociali Territoriale rivolgersi a:**

Distretto Città di Bologna.  
Area Territoriale Bologna Saragozza  
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)  
Viale Roma 40123 Bologna  
Tel. 051/6597144 - Fax 051/6597113

Gli Sportelli Sociali dei Servizi Sociali Territoriali (SST) del  
Comune di Bologna sono:

**Quartiere Borgo Panigale-Reno:**

Via Marco Emilio Lepido 25/3, Bologna

Tel. 0512197611 – 0512197608

Email: [serviziosocialeborgopanigalereno@comune.bologna.it](mailto:serviziosocialeborgopanigalereno@comune.bologna.it)

**Quartiere Navile:**

Via di Saliceto 5, Bologna - Tel. 0512197213

Email: [serviziosocialenavile@comune.bologna.it](mailto:serviziosocialenavile@comune.bologna.it)

**Quartiere Porto- Saragozza:**

Via della Grada 2/2

Tel. 0512197899 0512197894 0512197891

Email: [serviziosocialeportosaragozza@comune.bologna.it](mailto:serviziosocialeportosaragozza@comune.bologna.it)

**Quartiere San Donato- San Vitale:**

Via Anna Grassetti 4, Bologna - Tel. 0512196370

Email: [serviziosocialesandonatosanvitale@comune.bologna.it](mailto:serviziosocialesandonatosanvitale@comune.bologna.it)

**Quartiere Santo Stefano:**

Via Santo Stefano, 119 - Tel. 0512197048 Email:

Email: [serviziosocialesantostefano@comune.bologna.it](mailto:serviziosocialesantostefano@comune.bologna.it)

**Quartiere Savena**

Via Faenza, 4 - Tel. 0512197481

Email: [serviziosocialesavena@comune.bologna.it](mailto:serviziosocialesavena@comune.bologna.it)

## **7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI**

La Casa Residenza Anziani “Roma” offre le seguenti prestazioni:

- servizi assistenziali diurni e notturni: assistenza nell’espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
- assistenza sanitaria assicurata dal medico di medicina generale della struttura;
- assistenza infermieristica e farmaceutica;
- riabilitazione garantita dalla presenza di fisioterapisti che intervengono sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di presidi per l’incontinenza;
- fornitura ausili;
- trasporto sanitario per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici e privati;
- attività ricreative, di socializzazione, individuali o di piccoli gruppi;
- attività di integrazione con il territorio;
- fornitura dei pasti e loro somministrazione; possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica. I menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di barbiere e parrucchiera assicurato mensilmente o su chiamata agli ospiti settimanalmente;
- servizio di cura del piede mensilmente e/o al bisogno

- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

#### Gli operatori si impegnano a:

- stimolare le risorse di ogni persona, salvaguardando le abilità residue e potenziando le capacità cognitive e relazionali;
- personalizzare ogni intervento assistenziale, educativo, riabilitativo e terapeutico;
- effettuare interventi di prevenzione e cura della persona;
- ascoltare e sostenere emotivamente le famiglie.

La struttura risponde ai requisiti abitativi e agli standard organizzativi, qualitativi e funzionali prescritti dalle normative statali e regionali in vigore per le strutture residenziali destinate a persone anziane non autosufficienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità, come da normative in vigore. E' situata nell'abitato urbano e collegata a mezzi pubblici.

#### **Il progetto assistenziale e la programmazione**

Il gestore della Casa Residenza Anziani "Viale Roma" applica modalità di intervento basato sulla centralità della persona, utilizzando i principali strumenti di lavoro di seguito descritti.

#### **Cartella sanitaria integrata**

Per ogni ospite viene compilata una cartella sanitaria individuale finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari e alla valutazione dell'efficacia delle cure. La cartella sanitaria contiene la storia sanitaria dell'ospite; è fondamentale per impostare le eventuali terapie

farmacologiche e il Progetto Assistenziale Individualizzato e come strumento di informazione tra i vari operatori.

### **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)**

Il Progetto Assistenziale Individualizzato definisce gli obiettivi che possono essere conseguiti attraverso le attività erogate presso la struttura e rappresenta il principale strumento di personalizzazione dell'assistenza.

#### **Nell'ambito della pianificazione del PAI vengono valutate:**

- le caratteristiche dell'utente anche per quanto riguarda gli aspetti sanitari;
- la descrizione dei punti di forza e delle aree di miglioramento;
- l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione;
- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- i risultati attesi;
- l'identificazione della/e metodologia/e di osservazione e di verifica;
- l'indicazione delle strategie (aree educative di intervento, comportamenti da tenere...).

Il PAI viene monitorato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. L'equipe si confronta sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PAI condividendone i contenuti con i famigliari dell'utente o con l'utente stesso qualora ne fosse in grado.

## **8. COSTI DEL SERVIZIO**

La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli utenti seguono gli indirizzi della Regione, del Comitato di Distretto e della vigente regolamentazione

comunale.

Le modalità di corresponsione delle rette sono indicate in un apposito contratto che viene stipulato tra l'utente e il gestore al momento dell'ingresso in struttura.

### **Modalità di pagamento**



La fatturazione della retta è mensile verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con le seguenti modalità di pagamento:

- Bollettino postale da ricevere allegato alla fattura;
- Addebito in conto corrente attraverso la compilazione di apposita modulistica;
- Bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente della Cooperativa In Cammino.

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili comporterà l'invio a mezzo raccomandata il sollecito scritto con fissazione dei termini del termine entro cui provvedere, avente valore di costituzione in mora. Trascorso il termine indicato, la Cooperativa avvierà la procedura legale di recupero del credito con addebito delle spese legali, rivalutazioni ed interessi legali. In caso di prosecuzione della condizione di morosità, verranno informati i Servizi Sociali territorialmente competenti per le procedure conseguenti.

### **La retta giornaliera si compone di:**

#### **Retta Alberghiera**

- Ristorazione
- Lavanderia e guardaroba
- Igiene ambientale
- Centralino

#### **Retta Sanitaria**

- Assistenza alla persona

- Attività di animazione
- Prestazioni sanitarie (mediche e infermieristiche) comprensive di visite mediche generiche
- Prestazioni di fisioterapia
- Ausili per l'incontinenza
- Accertamenti diagnostici, visite e ricoveri ospedalieri previsti dal SSN, prelievi e analisi di sangue per gli esami di laboratorio più frequenti
- Assistenza protesica e ausili per la nursing.

### Le rette dei servizi (aggiornate al 01.01.2021)

Tipologia servizio	Giornate di presenza	Giornate di assenza
	Quota giornaliera a carico utente euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati definitivi	<b>€ 51,60</b>	<b>€ 23,22</b>
Posti a libero mercato	<b>€ 100,00 i primi 31 giorni € 90,00 per i successivi</b>	<b>€ 90,00</b>
Trasporti non inclusi nella retta	tariffa da concordare in base alla tipologia del servizio	

### Servizi non compresi nella retta

Sono escluse dalla retta prestazioni aggiuntive e complementari, che possono essere acquistate volontariamente a libera richiesta.

- Servizi di ristorazione per i visitatori.
- Cure estetiche e della persona aggiuntive a quelle comprese nella retta
- Medicinali in fascia C

### **Retta giornaliera servizio a libero mercato**

Le modalità di corresponsione della retta è indicata in apposito contratto che viene stipulato tra l'Utente e il Gestore al momento dell'ingresso in struttura.

## **9. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO**

Il gestore ritiene che la collaborazione con ospiti e famigliari costituisca il presupposto fondamentale per assicurare l'attuazione degli interventi e un'adeguata qualità degli stessi.

Il coinvolgimento delle famiglie è promosso:

- nella partecipazione alle diverse iniziative proposte;
- nella valutazione della qualità del servizio compilando periodicamente i questionari sulla soddisfazione;
- nella condivisione delle scelte a livello assistenziale.

## **10. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Gli orari**

La Casa Residenza Anziani "Roma" è aperta tutti i giorni dell'anno. Le visite di parenti e amici sono consentite, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali, tutti i giorni, dalle ore 08.00 alle ore 20.00, nel rispetto delle esigenze organizzative e degli ospiti; è possibile pranzare o cenare con gli ospiti comunicandolo almeno due giorni prima. Il rimborso del pasto è a carico di chi ne usufruisce.

L'accesso alla struttura da parte dei visitatori è regolamentato dalla normativa vigente in base alla situazione epidemiologica. Le visite vengono organizzate utilizzando gli spazi interni (Sala Ambra) ed esterni della residenza (Gazebo).

All'interno/esterno della struttura è presente cartellonistica aggiornata indicante le modalità di comportamento.

I visitatori nel momento della visita, dovranno indossare la mascherina FFP2 senza filtro.

Per coloro che non hanno possibilità di recarsi a fare visita in presenza potranno prendere appuntamento telefonico anche per una videochiamata gestita dal personale del servizio di animazione.

Al fine di evitare il sovraffollamento dei luoghi di incontro, i Familiari o gli Amici possono programmare l'appuntamento contattando il Servizio di Animazione della Struttura.

**La giornata tipo** è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura e degli standard richiesti dalla normativa esistente. Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena e il riposo notturno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna oltre al servizio infermieristico.



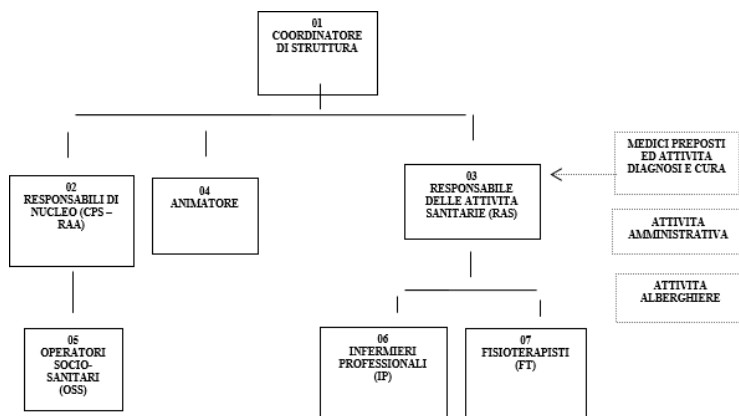
## 11. IL PERSONALE



Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nella Casa Residenza Anziani “Viale Roma” opera un’equipe professionalmente qualificata.

Mansione	Nome Cognome
Coordinatore di struttura	Diana Toscano
Medico della struttura	Dott.ssa Isotta Caivano Rangoni Margherita
Responsabile delle attività sanitarie RAS	Carolina Ranucci
Fisioterapista	Bonfiglioli Chiara Esposito Maria Rosaria
Animatore	Raja Halall Lauria Vincenza
Responsabili di nucleo RAA	Chirico Elisabetta Marzec Ewa Olivieri Debora Kambeni Nakasila Marie Rose

## ORGANIGRAMMA DI STRUTTURA



*\* Sarà cura del gestore mantenere aggiornato nella bacheca l'organigramma e i riferimenti alle figure di coordinamento.*

## PERSONALE E METODOLOGIE DI LAVORO

### **Coordinatore della struttura**

È il responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari settori funzionali della Casa Residenza Anziani.

### **Responsabile di nucleo (CPS) Responsabile Attività Assistenziali (RAA)**

Promuove la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti, organizza le attività degli OSS, assicura la collaborazione per favorire l'integrazione con le attività sanitarie, la corretta gestione delle procedure e dei processi assistenziali e ai servizi alberghieri.

### **Operatore Socio Sanitario (OSS)**

Garantisce le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona in rapporto alle esigenze individuali, curando l'igiene,

l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilitazione. Gli interventi sono rivolti a dare risposte ai bisogni dell'utenza al fine di rispondere agli obiettivi di autonomia, mantenimento e recupero delle capacità residue.

### **Medico della struttura**

Garantisce le attività mediche di diagnosi e cura.

### **Responsabile attività sanitaria (RAS)**

Garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie, individua le soluzioni organizzative e logistiche per effettuare le visite specialistiche, collabora all'adozione dei protocolli diagnostici e assistenziali, si occupa dei rapporti con i competenti servizi sanitari della AUSL.

### **Infermiere (Collaboratore professionale sanitario CPS)**

Effettua l'attività di competenza infermieristica in costante rapporto con il responsabile attività sanitaria e il coordinatore della struttura.

### **Fisioterapista**

Elabora ed attua il programma di riabilitazione fisica e psicomotoria, sia individuale che di gruppo, di supporto agli OSS per dare continuità alla riattivazione, al mantenimento e alla rieducazione delle capacità degli utenti. Può proporre ausili e protesi e ne verifica l'efficacia, collabora inoltre con le figure dell'area sanitaria.

### **Animatore**

Elabora e propone il programma delle attività di animazione individuali e di gruppo per il mantenimento e il miglioramento della socializzazione attraverso attività culturali e di intrattenimento; ne assicura la realizzazione con il contributo

delle altre figure professionali. Assicura la gestione delle iniziative rivolte all'esterno, cura il coinvolgimento con il volontariato, l'associazionismo, scuole, enti culturali ed ecclesiali che intrattengono rapporti con la Casa Residenza Anziani. Si premura di rendere la struttura accogliente.

Tutto il personale coinvolto nell'attività assistenziale si incontra in riunioni periodiche finalizzate alla condivisione della progettazione e pianificazione delle attività in equipe: valutazione PAI, condivisione procedure e piani di lavoro.

Tutti gli operatori sono coinvolti nella rilevazione del fabbisogno formativo sia professionale che relazionale.

### **Operatori addetti al guardaroba e lavanderia**

Sono operatori addetti al lavaggio, alla manutenzione e conservazione degli indumenti personali degli ospiti.

### **Operatori addetti al servizio d'igiene e pulizia**

Sono addetti all'igiene di tutti gli ambienti e collaborano con tutte le figure professionali operanti nella struttura.

## **Il Volontariato**

La Cooperativa Sociale In Cammino ritiene che i volontari rappresentino una risorsa da promuovere e valorizzare pertanto collabora con varie associazioni di volontariato del territorio.

I Volontari presenti in struttura sono tenuti ad indossare apposito cartellino la loro presenza è coordinata all'interno della programmazione giornaliera delle attività.

## **Formazione**

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. La Cooperativa In Cammino promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale con riunioni periodiche e programmate con esperti in tematiche assistenziali, sanitarie e psicologiche. Tali incontri sono

finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel “prendersi cura” dell’utente.

Periodicamente vengono effettuati incontri con tutto il personale della Cra “Viale Roma” sui temi dell’organizzazione e della programmazione, dell’informazione e per la rilevazione di risultati e pareri. L’obiettivo generale dell’aggiornamento per il personale operante è quello di fornire strumenti di conoscenza, tecniche e modalità di intervento.

Presso Casa Residenza “Viale Roma” vengono effettuati tirocini per figure socio-sanitarie.

## 12. SICUREZZA DEL SERVIZIO

La Cooperativa In Cammino gestisce i due reparti nella loro totalità, collaborando con la proprietà ASP della Città di Bologna, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, delle persone con disabilità, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, la Cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è costantemente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione individuale da utilizzare durante le attività quotidiane, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della cooperativa In Cammino.

La gestione della salute e sicurezza all’interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La Cooperativa ha strutturato un proprio

Organigramma Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenze composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, per il coordinamento delle attività da adottare in situazioni di emergenza in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out). Per gestire tali emergenze è presente un piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, dove sono state definite le procedure da adottare. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

Nella struttura è prevista una bacheca "Comunicazioni con i familiari/visitatori" con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire ai Familiari ed ai visitatori riguardanti regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.

### 13. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità che la Cooperativa In Cammino si è prefissa e che viene perseguita attraverso il contributo attivo e la partecipazione degli operatori, degli utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio. Il Sistema Qualità è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi attenta e l'implementazione delle soluzioni.

Si fonda su:

- **la Responsabilità Sociale d'Impresa**

integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche

delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Per questo si impegna a favorirne uno sviluppo sostenibile attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva a momenti di programmazione delle attività sociali e il consolidamento di rapporti di collaborazione con attori del territorio, in particolare con le realtà associative di volontariato;

- **la certificazione del Sistema Qualità**

il Gestore assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e 10881:2013;

- **la filosofia alla base dei propri interventi**

la filosofia che il Gestore pone alla base dei propri servizi e interventi è basata sul prendersi cura (to care) delle persone, proponendo un modello che va oltre la cura delle condizioni e comprende il rapporto umano, la fiducia e l'ascolto per garantire il benessere e la dignità delle persone;

- **la *Customer Satisfaction***

la soddisfazione degli Utenti dei servizi offerti è uno dei capisaldi del Sistema Qualità adottato dal gestore. Parte dall'identificazione dei bisogni e delle aspettative di tutti i portatori di interesse (utenti, familiari, enti ...) e si fonda sul monitoraggio della qualità percepita e la ricerca di eventuali cause di insoddisfazione come momenti di partecipazione e di crescita.

### **Monitoraggio della qualità**

La Cooperativa In Cammino effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività

socio-sanitarie, raccolti e diffusi nell'ambito distrettuale dall'AUSL. Il confronto storico dei risultati tra tutte le strutture accreditate del distretto consente di individuare criticità e ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici.

A tal fine vengono predisposti indicatori di qualità del servizio come:

- indicatori di qualità: che valutano l'area dell'assistenza tutelare e sanitaria (cadute, contenzioni, raggiungimento degli obiettivi del P.A.I.), l'area ricreativa (eventi realizzati, partecipazione degli utenti), il clima organizzativo (turn over, assenteismo, reclami...)
- questionari di soddisfazione dell'Utente
- relazione annuale: l'attività di monitoraggio, vigilanza e controllo è garantita attraverso la redazione di una relazione annuale di servizio che evidenzia gli obiettivi raggiunti e la valutazione sul raggiungimento di alcuni indicatori di risultato predefiniti.

La qualità dei servizi erogati presso la C.R.A. e il gradimento degli Ospiti sono monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (mediante la somministrazione annuale di questionari) e tramite un programma di gestione dei reclami.

### **I questionari di soddisfazione degli ospiti/familiari**

Per queste rilevazioni viene utilizzato un questionario distribuito annualmente agli Ospiti del servizio, che può essere compilato dall'ospite stesso o dai suoi familiari.

Il questionario si compone di domande che indagano diverse aree di interesse:

- qualità dei servizi assistenziali



- qualità dei servizi alberghieri
- qualità del servizio di ristorazione
- qualità dei servizi sanitari
- cura degli ambienti
- qualità delle relazioni

### **Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni**

Gli ospiti della Casa Residenza Anziani “Viale Roma” e i loro familiari possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni assunti nella presente carta, quale fondamentale modalità di partecipare in maniera diretta e costruttiva e contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

Le segnalazioni possono essere presentate in forma scritta in carta libera o utilizzando l’apposito modulo (riportato in allegato):

- personalmente presso la Direzione della struttura;
- a mezzo posta alla Cooperativa Sociale In Cammino in Via Degli Inforti 2 Faenza
- a mezzo posta elettronica all’indirizzo: [info@incammino.it](mailto:info@incammino.it)
- a mezzo fax al nr. 0546 1975099

Il gestore, dopo aver eseguito i dovuti accertamenti, si impegna a fornire una risposta scritta/orale e motivata in tempi solleciti (e comunque entro trenta giorni dal ricevimento).

La struttura è dotata di cassetta per la raccolta dei reclami/suggerimenti scritti degli utenti/familiari/amministratori. Tale cassetta è posizionata all’ingresso della struttura in luogo facilmente visibile e accessibile.

Il personale sul servizio che riceve un reclamo verbale o scritto di un utente o di un suo familiare, è tenuto a comunicarlo il

prima possibile al Coordinatore di Struttura.

Il Coordinatore raccoglie e analizza i reclami pervenuti tramite la relativa cassetta.

Per ogni reclamo dell'utente o del familiare, il Coordinatore di Struttura, ne analizza le possibili cause e la relativa fondatezza, decidendo se aprire una Non Conformità (NC) da registrare sul utilizzando l'apposita applicazione "Rapporti di non conformità" della intranet aziendale.

In ogni caso di reclamo, il Coordinatore di Struttura si premura di dare pronta risposta all'utente/familiare/amministratore in merito a:

- Presa in carico del problema, modalità e tempistiche di soluzione
- Tempi di risposta al reclamo entro 30 giorni con incisiva ed efficace rapidità
- Motivazione dell'eventuale respingimento del reclamo

Per ogni non conformità registrata sulla intranet aziendale a fronte di un reclamo, il Coordinatore di Struttura valuta se aprire o meno un intervento preventivo, per evitare il futuro ripresentarsi del problema. Se la causa della NC viene collegata a carenza di competenza del personale della struttura, il Coordinatore di Struttura potrà prevedere, come intervento preventivo, un'adeguata attività formativa sul personale coinvolto.

**Gli indicatori di Benessere** promossi dalla Regione Emilia Romagna rilevati annualmente sono i seguenti:

- 1) % PAI-PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali
- 2) % PAI-PEI attivi elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare

- 3) % di ospiti soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di formazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura
- 4) % di operatori del servizio che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento
- 5) % di ospiti con contenzione fisica NON a fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano)
- 6) % di PAI-PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferiti alla persona corredate dalla firma o dalla sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento
- 7) N° eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi organizzati nel servizio o da altri soggetti (AUSL, ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna
- 8) N° incontri collettivi relativi alla vita del servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori, gli utenti e i familiari
- 9) % PAI-PEI o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD
- 10) % di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute
- 11) N° di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento e descritte all'interno della relazione annuale
- 12) N° di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento e descritte all'interno della relazione annuale
- 13) N° medio di bagni di pulizia su base mensile per ospiti che non presentano controindicazioni sanitarie all'effettuazione del bagno
- 14) % di miglioramento di ogni singola lesione da

pressione di 4° grado

15) % di ospiti presenti nel periodo che hanno sviluppato LDP di 2° grado o superiori in struttura

16) % PAI delle persone decedute riportanti obiettivi ed azioni relative all'accompagnamento alla morte nel periodo di riferimento

17) % di ospiti deceduti in struttura rispetto al totale degli ospiti deceduti nel periodo di riferimento

18) N° ospiti al quale sono stati chiesti pareri in merito all'esito delle attività e rispetto ai quali vi è traccia scritta dell'opinione / gradimento

19) % degli operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi su tematiche inerenti le demenze

20) % di ospiti che assumono terapie con sedativi-ansiolitici-ipnoinduttori

21) % di adozione del piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato

22) % di attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio

23) % di PAI-PEI che prevedono l'individuazione di un responsabile operativo

24) Tasso di soddisfazione del grado di coordinamento degli interventi (pianificazione, programmazione, gestione imprevisti, affidabilità e continuità della comunicazione del e con il servizio).

## **PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**

I progetti di miglioramento della qualità sono processi di crescita attraverso i quali le organizzazioni, mediante la predisposizione e applicazione di nuovi strumenti, procedure, protocolli, modalità di lavoro, sviluppano e consolidano nuovi comportamenti capaci di migliorare la qualità del servizio offerto, dell'assistenza e quindi della vita dell'ospite.

Tali progetti di miglioramento si concretizzano in programmi scritti che, all'interno di specifiche aree (sanitaria, animativa,

socio-assistenziale ...), esplicitano azioni tangibili e coordinate, definiscono obiettivi e tempi di realizzazione e monitoraggio. Vengono sviluppati nel corso dell'anno e verificati mediante indicatori predefiniti che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti e quindi gli effettivi miglioramenti prodotti.

La Casa Residenza cerca di migliorarsi attraverso l'analisi delle sue criticità ed attuando progetti per meglio rispondere alle esigenze dei propri ospiti. La Casa Residenza, ha aderito negli ultimi anni ai percorsi proposti e supervisionati dalla AUSL di Bologna:

SCONTENZIONE, percorso finalizzato alla riduzione dell'uso della contenzione meccanica nelle strutture per anziani;

RICONCILIAZIONE FARMACOLOGICA, percorso che definisce l'importanza della terapia e la specifica assunzione dei farmaci in persone affette da molteplici fattori di rischio;

TELEMEDICINA, programmazione di incontri da remoto tra professionisti sanitari che si confrontano e supportano per la migliore gestione del paziente con comorbidità;

PROGETTO ASPHI, percorso che abilita i professionisti di tutte le discipline all'uso di mezzi interattivi dalla cartella socio sanitaria agli strumenti informatici per la fruizione di attività sensoriali, ricreative e funzionali al recupero propriocettivo.

Oltre a questi programmi di miglioramento, per garantire standard qualitativi soddisfacenti e una crescita sempre omogenea di tutto il personale, è presente sul servizio un numero molto alto di procedure generali, alle quali si aggiungono protocolli e istruzioni operative; con questo sforzo organizzativo si è cercato di trasferire a tutti gli operatori le stesse modalità di lavoro, contrastando i problemi eventuali legati al turn over e dando un punto fermo e un senso di appartenenza al personale assistenziale della Struttura.

Il Coordinatore della struttura monitora trimestralmente i dati

relativi agli indicatori previsti e inoltre pianifica, insieme allo staff di supporto, i progetti di miglioramento che possono dare valore aggiunto e nuovi strumenti per una migliore gestione dell'ospite anziano presente in struttura.

## **RISPETTO DELLA PRIVACY**

La Cooperativa Sociale IN CAMMINO Società Cooperativa Onlus, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ha realizzato tutti gli adempimenti previsti dal GDPR UE 2016/679 e successive modificazioni in materia di misure di sicurezza per il trattamento e la conservazione dei dati personali.

Pertanto, assicura di ottemperare alla normativa sulla Privacy secondo la normativa nazionale ed europea durante lo svolgimento delle proprie attività.

Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D. L. 196 del 30 giugno 2003 e s.i.m. e GDPR 679/2016.

I dati personali vengono trattati nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del GDPR che qui si ricordano brevemente: liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, meglio definite nella modulistica fornita ad ogni ospite.

All'interno della struttura è attivo un sistema di video sorveglianza preposto a garantire la più adeguata ed efficiente tutela degli utenti nel rispetto dei criteri di trasparenza ed efficienza gestionale, espressamente previsto dalle norme regionali in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari (L.R. 4/08 e relativi DGR) nonché nel rispetto di quanto disciplinato dall'art. 4 della legge 20 maggio 1970, n. 300.

La struttura dispone di un sistema di videosorveglianza sui varchi

d'accesso attivo nelle  
24 ore gestito dall'ASP Città di Bologna.

## 14. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

### **Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:**

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento;
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri;
- alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

### **Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:**

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- di non disturbare gli altri ospiti;
- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite;
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti ect..;
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;

## 15. SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI

SCHEDA SEGNALAZIONI/RECLAMI		
Data		
Nome e Cognome ospite		
Nucleo/Reparto/Settore		
Nome e Cognome di chi effettua la segnalazione (in caso di familiare di un ospite)		
<input type="checkbox"/> suggerimento	<input type="checkbox"/> reclamo	<input type="checkbox"/> elogio
<input type="checkbox"/> altro		
Oggetto della segnalazione:		
Firma		
.....		



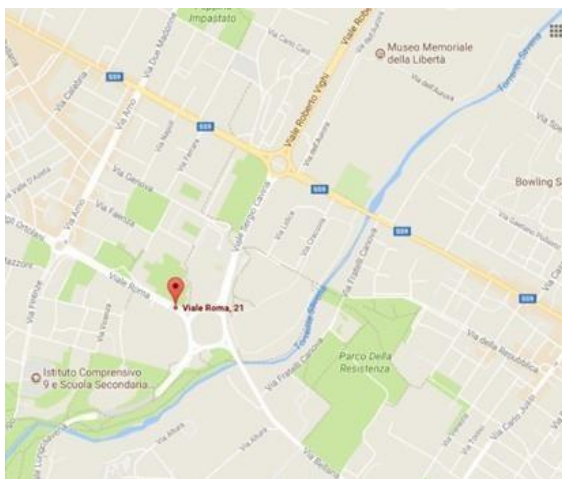
## 16. NOTIZIE UTILI

Ricoveri e trasporti sanitari: in caso di ricovero d'urgenza il trasporto sanitario degli utenti è assicurato dall'AUSL di Bologna tramite il servizio del 118.

L'accompagnamento ai ricoveri specialistici (visite specialistiche programmate) è a carico dei familiari.

### Come raggiungere la struttura

La Casa residenza per anziani è situata in Via di Roma 21, Bologna è accessibile con l'automobile, e con i mezzi T>PER trasporto passeggeri Emilia Romagna.



### In Auto dal centro città:



da Porta maggiore- via Mazzini- via Emilia Levante- via Dozza. Alla rotonda girare a destra in viale Cavina, alla successiva rotonda prendere la 1ª uscita Viale Roma.

Dalla tangenziale: uscita 12 – Viale Vighi- Viale Cavina, alla successiva rotonda prendere la 1ª uscita Viale Roma.

**In autobus:**

linea 36 (direzione Ospedale Bellaria- fermata Roma)

linea 90 (direzione San Camillo) – fermata Roma)



## **CASA RESIDENZA ANZIANI**

Viale Roma, 21 - 40139 Bologna

Tel. 0516201300/415

e-mail: [info@incammino.it](mailto:info@incammino.it)

