

Cari ospiti e gentili famiglie,

con questa Carta dei Servizi, il Consiglio di Amministrazione dell'ASP del Rubicone vuole portare alla vostra conoscenza il tipo di prestazioni che l'Azienda è in grado di fornire. La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di partecipazione, informazione, garanzia e controllo. In essa sono presenti le informazioni sulle modalità di accesso ai vari servizi, sulla loro organizzazione e sulla loro gestione. Essa si propone, inoltre, di individuare gli standard e gli obiettivi di qualità, nonché di misurare i risultati delle prestazioni offerte, allo scopo di consentire agli ospiti e alle loro famiglie di esprimere una valutazione sulle stesse.

**Il Consiglio di Amministrazione e i Coordinatori di Struttura**

## INDICE

§1. CHI SIAMO .....	p. 3
§2. COSA FACCIAMO .....	p. 3
§ 3. OBIETTIVI .....	p. 3
§ 4. ORGANIGRAMMA .....	p. 4
§ 5. SERVIZI GESTITI DALL'ASP DEL RUBICONE .....	p. 5
§ 5.1 TIPOLOGIA DEI SERVIZI .....	p. 5
§ 6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DELL'ASP .....	p. 6
§ 6.1.1 Domanda per servizi convenzionati anziani .....	p. 6
§ 6.1.2 Domanda per servizi fuori convenzione .....	p. 7
§ 6.1.3 Domanda per la Scuola dell'Infanzia .....	p. 7
§ 7. RETTA .....	p. 7
§ 7.1. Composizione della retta .....	p. 7
§ 7.2. Modalità di pagamento .....	p. 8
§ 8. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE.....	p. 8

## **§1. COS'È L'ASP DEL RUBICONE**

L'ASP del Rubicone è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona nata il 1° aprile 2008 per effetto della legge 12 Marzo 2003 n. 2 che ha visto trasformarsi le seguenti IPAB:

- Opera Pia Bordone e Macario – Sogliano al Rubicone;
- Ospedale Sant'Antonio Abate - Roncofreddo
- Casa per Anziani – Savignano sul Rubicone
- Istituto Merlara – Savignano sul Rubicone
- Fondazione Domus Pascoli – San Mauro Pascoli.

## **§2. FINALITÀ**

L'ASP ha tra le sue fondamentali finalità la promozione e la gestione dei servizi riferiti ai bisogni della persona e delle famiglie, attraverso attività sociali, socio-sanitarie e socio-assistenziali, finalizzate alla cura, al consolidamento ed alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli utenti e attività educative rivolte a bambini dai 3 ai 6 anni.

L'ASP promuove, inoltre, l'attivazione di modelli coordinati di intervento, in accordo con le altre realtà operanti nei rispettivi settori, per la realizzazione di tipologie di servizi ulteriori e diversificati. Svolge anche compiti di sperimentazione e informazione con soggetti quali Comuni ed Azienda USL territoriale ed altri soggetti impiegati nel sociale con il fine di:

- migliorare le prestazioni rese con riferimento al livello di efficacia ed efficienza
- aumentare la produttività e la qualità dei servizi erogati
- elaborare nuovi modelli gestionali
- sviluppare comportamenti coerenti con i cambiamenti sociali ed organizzativi in atto.

Nello svolgimento delle sue attività, l'ASP verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini di:

- adeguatezza delle risposte ai bisogni
- efficacia dei metodi e degli interventi
- uso ottimale delle risorse impiegate
- sinergie con i servizi territoriali.

## **§ 3. OBIETTIVI**

L'ASP del Rubicone si propone alcuni obiettivi che cerca di fare propri traducendo le finalità in scelte operative, indirizzando i suoi programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la gestione verso i seguenti traguardi.

Per l'area anziani:

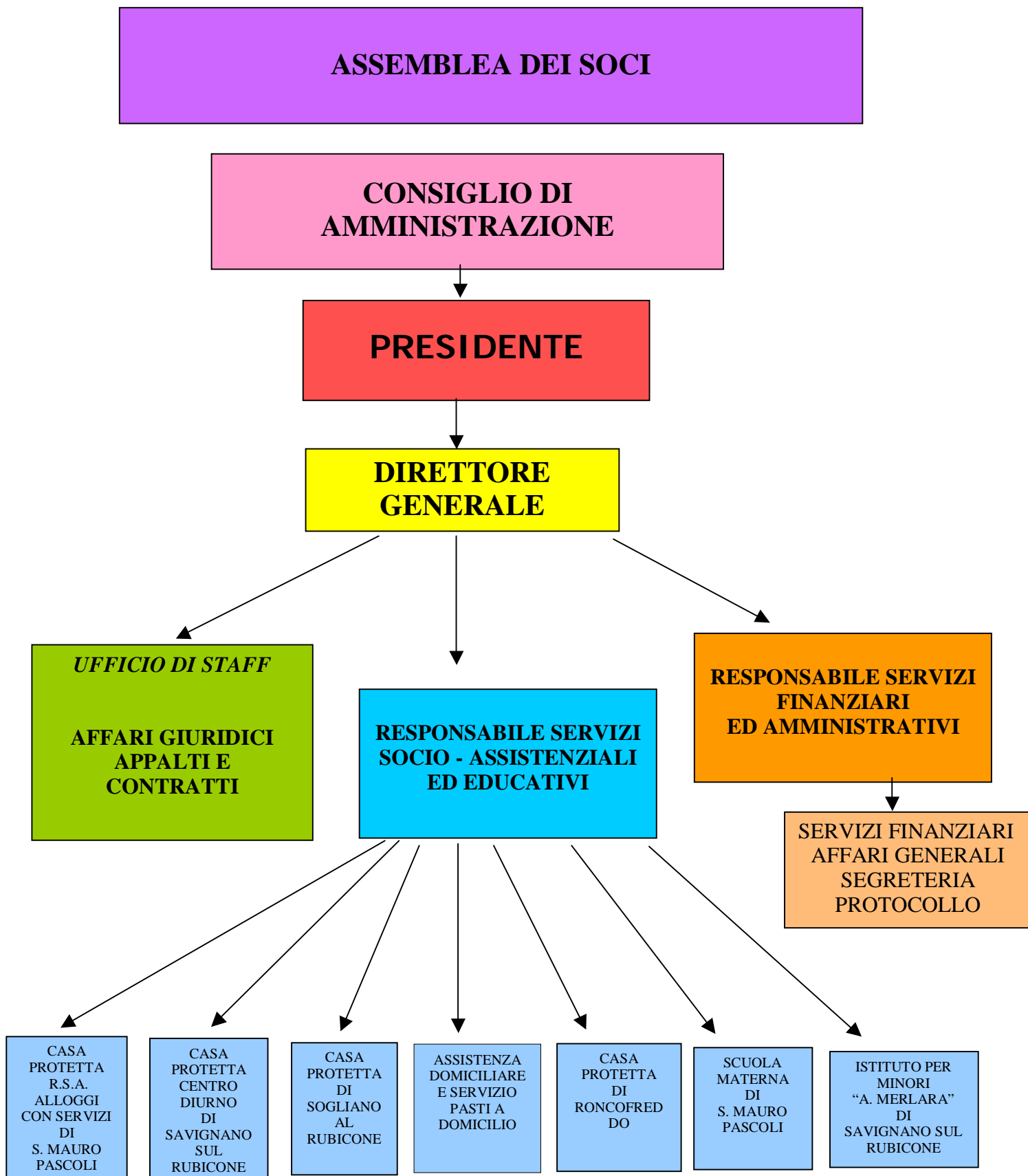
- soddisfare i bisogni assistenziali, la cura della persona e la riabilitazione, per favorire e mantenere le capacità personali;
- operare nel rispetto della autonomia, dignità ed identità personale, nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali, quali libertà di opinione, di professione religiosa, di pensiero;

- garantire un clima familiare che favorisca la partecipazione degli anziani e dei loro parenti alla vita comunitaria;
- favorire i rapporti con la realtà territoriale, attivando momenti e occasioni di incontro;
- favorire una migliore qualità della vita attraverso la personalizzazione e la flessibilità del servizio.

Per l'area infanzia:

- Promuovere il benessere del bambino
- Realizzare un clima sociale positivo
- Partire dall'esperienza e dagli interessi del bambino valorizzando le attitudini personali
- Proporre delle attività articolate, differenziate, progressive e mediate
- Utilizzare l'errore come strumento di conoscenza della realtà e strumento creativo
- Valorizzare i momenti ludici
- Promuovere attività creative utilizzando tutti i canali di comunicazione
- Adottare della strategia "Problem solving" (formulazione di ipotesi ricerca dati, esperimento, verifica, possibilità di falsificazione dell'ipotesi, conclusioni)
- Favorire l'esplorazione e la ricerca.

§ 4. ORGANIGRAMMA



## § 5. SERVIZI GESTITI DALL'ASP DEL RUBICONE

L'ASP del Rubicone gestisce i seguenti servizi:

- **4 Case Protette** nei territori di San Mauro Pascoli, Savignano sul Rubicone, Sogliano al Rubicone, Roncofreddo;
- **1 RSA** a San Mauro Pascoli;
- **1 Centro Diurno** a Savignano sul Rubicone;
- **4 Alloggi con servizi** a San Mauro Pascoli;
- **Assistenza domiciliare per l'Unione dei Comuni del Rubicone**
- **Il servizio pasti a domicilio** per i Comuni di San Mauro Pascoli, Savignano sul Rubicone, Gatteo, Gambettola, Longiano, Borghi, Roncofreddo, Sogliano al Rubicone;
- **Assistenza Domiciliare Specialistica per le Demenze** per il territorio del Distretto Rubicone-Costa dal 2010
- **Telesoccorso e teleassistenza** per il territorio del Distretto Rubicone-Costa
- **1 Scuola per l'infanzia** in località San Mauro Pascoli;
- **Caffè Alzheimer** dal 2010

### § 5.1 TIPOLOGIA DEI SERVIZI

La **Casa Protetta** è una struttura sociosanitaria residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate).

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)** è una struttura extra-ospedaliera, sociosanitaria integrata, a prevalente valenza sanitaria, destinata ad anziani non autosufficienti così come definiti al comma 2 dell'art. 2 della L.R. n. 5\1994, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronic-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Il **Centro Diurno** è un servizio semi residenziale rivolto ad anziani non autosufficienti residenti nei Comuni del distretto del Rubicone che offre ospitalità diurna ed assistenza agli ospiti favorendo la permanenza dell'anziano al proprio domicilio ed evitando o ritardando il ricovero in strutture protette.

Gli **Alloggi con Servizi** sono un insieme di appartamenti (4 di cui 2 doppi e 2 singoli) aggregati in una stessa unità strutturale, integrata fra la struttura adibita a Casa Protetta e la R.S.A. di San Mauro Pascoli, di cui è possibile utilizzare i servizi e partecipare ad attività programmate. Si tratta di un presidio socio-assistenziale a carattere residenziale rivolto prioritariamente ad anziani residenti nel territorio dell'unione dei comuni del Distretto Rubicone Costa e, secondariamente, ai residenti nella zona di competenza della Azienda USL di Cesena e Rimini.

Il **Servizio Pasti** a domicilio si rivolge al territorio distrettuale, che comprende i comuni di Gatteo centro, San Mauro centro, Savignano sul Rubicone, Longiano, Roncofreddo, Sogliano al Rubicone, Gambettola, Borghi. Per la preparazione del pasto vengono utilizzate le cucine delle Case Protette di Savignano sul Rubicone e di Roncofreddo.

L' **Assistenza Domiciliare** si rivolge al territorio dell'Unione dei comuni del Rubicone ; è un tipo di servizio erogato direttamente a casa dell'utente, che comprende a seconda dei casi prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali. Essa è caratterizzata da vari **gradi**, che dipendono dalle specifiche necessità della persona che la richiede. Descrivendo tali livelli è possibile capire con facilità che tipo di interventi essa preveda.

L'assistenza domiciliare, a qualsiasi livello, viene fornita all'utente solo in giorni ed ad ore stabilite. Gli operatori vengono assegnati ai vari utenti, e dopo aver fatto il proprio lavoro presso il domicilio di ognuno di essi se ne vanno. Il supporto assistenziale non è continuativo.

Se l'utente vive **solo** dovrà essere autosufficiente, cioè capace di **provvedere** a se stesso (perlomeno per le cose più importanti). Se l'utente vive in **famiglia** può essere completamente non autosufficiente (anziani allettati da tempo e con piaghe da decubito). L'assistenza familiare dovrà essere adeguata, ed il servizio domiciliare fornirà quelle prestazioni che la famiglia non può assicurare (in primis, ma a seconda dei casi, quelle sanitarie richiedenti l'intervento di uno specialista).

**L'Assistenza Domiciliare Specialistica per le Demenze** si rivolge a famiglie con un anziano con una patologia legata alla Demenza che vive al proprio domicilio nel Distretto Rubicone Costa. E' un servizio che si pone l'obiettivo di sostenere attraverso il supporto di personale specializzato ( O.s.s., educatori, psicologi) i famigliari di anziani dementi per permetterne la permanenza al proprio domicilio, attivando un servizio di prestazione assistenziale, educativa e psicologica all'anziano stesso al proprio domicilio, ma anche al famigliare che se ne prende cura, attivando tutti gli strumenti di supporto che il territorio può offrire( gruppi di auto aiuto, training autogeno etc.).Il servizio si integra con prestazioni di gruppo, quali il caffè Alzheimer, gruppi di riattivazione cognitiva e gruppi di aggregazione. Il servizio è gestito in collaborazione con la Fondazione Cassa di Risparmio di Cesena ed associazioni di volontariato territoriali.

Il **Telesoccorso e la Teleassistenza** si rivolgono ad anziani e disabili che vivono al proprio domicilio in ambito Distrettuale. Il servizio consiste nel dotare le persone di dispositivi atti ad attivare un servizio di primo intervento in caso di necessità attivando tutte le figure di riferimento (famigliari, assistenza sociale, primo intervento), e a dare un supporto psicologico, di compagnia e presa in carico attraverso una o due colloqui telefonici settimanali in cui l'assistito può confrontarsi con un operatore specializzato e con una approfondita conoscenza della rete dei servizi territoriali.

Il **Caffè Alzheimer** è un servizio rivolto a nuclei famigliari che vivono con anziani affetti da patologie legate alla Demenza. Aperto un pomeriggio la settimana, ha la finalità sia di combattere l'isolamento favorendo il mantenimento ed il potenziamento dei contatti sociali sia per il malato che per i suoi familiari sia di migliorare la qualità dell'assistenza mediante una formazione di esperti della materia. Si svolge attraverso un incontro in un luogo informale per fare attività utili a migliorare la cura al proprio congiunto ed a dare sollievo in un contesto piacevole, quale quello del consumare un caffè insieme.

La **Scuola dell'Infanzia** Domus Pascoli affonda le sue radici nella tradizione cattolica. Essa vuole concorrere con la famiglia alla formazione integrale della personalità dei bambini dai 3 ai 6 anni, nella prospettiva di educare soggetti liberi, responsabili ed attivamente partecipi alla vita della comunità locale e nazionale. La scuola intende perseguire un' equilibrata crescita umana e culturale attraverso la conquista dell'autonomia, la maturazione dell'identità e lo sviluppo delle competenze.

## **§ 6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DELL'ASP**

### **§ 6.1.1 Domanda per servizi convenzionati anziani**

La procedura di accesso ai servizi per anziani è regolata dal Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Comune di Residenza e dalla Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'Azienda Unità Sanitaria Locale.

In sostanza una persona anziana o un suo parente/referente che abbia bisogno di accedere al Servizio di Casa protetta, R.S.A., Centro Diurno, Assistenza Domiciliare e Servizio Pasti, occorre che si rivolga all'Assistente Sociale del proprio comune di residenza.

Alla domanda segue la visita domiciliare della U.V.G. che effettua una valutazione multidimensionale. Ogni anziano viene "classificato" in una delle 4 fasce di riferimento, a seconda dei bisogni sociali, assistenziali e sanitari che la U.V.G. gli ha riconosciuto. Ognuna di queste fasce è in realtà una lista d'attesa a se stante, in quanto i posti che si rendono liberi sono anch'essi legati a queste fasce. Ogni lista d'attesa è unificata e valida su tutto il territorio dell'Azienda sanitaria ferma restando la scelta che ogni famiglia fa rispetto alle strutture a lui gradite.

#### **§ 6.1.2 Domanda per servizi fuori convenzione**

Per accedere ai servizi non convenzionati (4 posti di Casa Protetta e Alloggi con Servizi) è sufficiente presentare domanda alla Coordinatrice di San Mauro Pascoli presso la sede dell'ASP del Rubicone.

#### **§ 6.1.3 Domanda per la Scuola dell'Infanzia**

Per l'iscrizione alla Scuola dell'Infanzia Domus Pascoli è necessario rivolgersi agli Uffici Amministrativi dell'ASP.

### **§ 7. RETTA**

#### **Area anziani:**

#### **§ 7.1. Composizione della retta servizi convenzionati per anziani**

Il costo complessivo per ogni anziano ospitato in un servizio convenzionato è determinato da oneri di tipo sanitario e da quelli di tipo sociale ed alberghiero. I primi sono a carico del Fondo Sanitario Regionale ed erogati dall'Azienda U.S.L. di competenza e coprono parte delle spese di carattere sanitario, riabilitativo, specialistico ed infermieristico, nonché farmaceutico per i prodotti del prontuario ospedaliero. La copertura degli oneri a carico del FRNA variano a seconda dei posti letto convenzionati e a seconda dei diversi livelli di non autosufficienza.

Gli oneri di tipo sociale ed alberghiero sono di competenza dell'Ente il quale li copre attraverso la determinazione delle rette a carico degli ospiti.

La retta di ricovero viene determinata annualmente dal Consiglio di amministrazione dell'ASP e portata a conoscenza degli ospiti e loro familiari.

I servizi compresi all'interno della retta sono descritti nei singoli allegati relativi al servizio di competenza.

Tutte le prestazioni sono programmate per garantire servizi di comunità per un'utenza prevalentemente non autosufficiente, in base a Piani o Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI) e secondo le modalità e i parametri dettati dalle vigenti normative regionali e nazionali.

#### **7.2. Composizione della retta servizi non convenzionati per anziani**

La retta viene determinata annualmente dal Consiglio di amministrazione dell'ASP e portata a conoscenza degli utenti e loro familiari.

I servizi compresi all'interno della retta sono descritti nei singoli allegati.

#### **§ 7.3. Modalità di pagamento**

La retta va versata tramite bonifico bancario entro il decimo giorno del mese in corso. Al momento dell'ingresso, il pagamento della retta deve essere fatto entro 5 giorni dalla data di ammissione insieme al deposito cauzionale (pari ad una mensilità). Nel caso in cui l'anziano non sia in grado di far fronte all'intera retta di ricovero potrà rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di appartenenza e inoltrare domanda per l'integrazione.

In caso di dimissioni o decesso dell'ospite la retta è dovuta fino al giorno di uscita. Al verificarsi dell'evento, la quota retta non goduta sarà restituita per la parte spettante insieme al deposito cauzionale, se dovuto al momento dell'accesso al servizio.

In caso di ricovero ospedaliero la retta verrà richiesta per l'intero importo , quale occupazione del posto letto, fino al decimo giorno di assenza. Dall'undicesimo giorno di assenza consecutiva per ogni ricovero l'ASP del Rubicone si impegna a decurtare € 5,00 giornalieri.

L'Ente informa gli ospiti ed i loro parenti referenti sulla possibilità di richiedere l'attestazione relativa alla quota parte della retta imputabile a spese mediche e di assistenza specifica, deducibile dalla dichiarazione dei redditi annuale per gli utenti (Direttiva G.R. 477/99 "Criteri per l'individuazione dei costi per l'assistenza medica e per l'assistenza specifica nei servizi semiresidenziali per anziani e per disabili in possesso dell'autorizzazione al funzionamento prevista dalle norme regionali").

## **Area Minori**

### **§ 7.4. Composizione della retta scuola per l'infanzia**

I bambini e le famiglie che accedono alla scuola per l'Infanzia dell'Ente hanno la possibilità di scegliere tra più opzioni di frequenza che corrispondono ad importi retta differenti , deliberati dal Consiglio di Amministrazione annualmente.

- RETTA MINIMA DI FREQUENZA (senza usufruizione del pasto)
- RETTA PER PRESENZA FINO ALLE ORE 14,00
- RETTA PER PRESENZA FINO ALLE ORE 16,00

La retta del mese di settembre è forfetariamente uguale per tutti i bambini frequentanti , essendo la scuola aperta in orario ridotto .Tale retta comprende la quota assicurativa dell'intero anno.

### **§ 7.3. Modalità di pagamento**

La retta di frequenza va versata entro il 15 del mese successivo alla frequenza della scuola tramite la Tesoreria dell'Ente.

In caso di assenza fino a dieci giorni nel mese la retta è dovuta per intero. Dall'undicesimo giorno di assenza l'ASP del Rubicone si impegna a detrarre l'importo di € 2,00 per ogni giorno successivo di mancata frequenza.

Vengono considerate giornate di assenza esclusivamente le giornate di apertura della scuola. Gli alunni che usufruiscono della retta minima sono esclusi da questa agevolazione.

## **§ 8. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE**

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, siano essi interni o esterni, l'ASP istituisce una serie di servizi a supporto:

- a. INFORMAZIONI
  - Istituzione di una bacheca
  - comunicazioni individuali scritte e/o verbali
  - sito web [www.aspdelrubicone.it](http://www.aspdelrubicone.it)
  
- b. PUNTO DI ASCOLTO
  - Segnalazioni
  - Suggestimenti
  - Reclami
  
- c. COMITATO PARENTI

a) nella bacheca collocata all'ingresso di ogni struttura, si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e sulle attività.

Le informazioni di carattere personale verranno trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

b) Il punto di ascolto è ubicato presso l'ufficio del coordinatore di ogni struttura. L'utente o il parente, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso il suddetto punto .

Segnalazioni e reclami, invece, vanno formulati esclusivamente per iscritto utilizzando l'apposito modulo reperibile presso ogni struttura oppure scaricabile sul sito [www.aspdelrubicone.it](http://www.aspdelrubicone.it) alla voce reclami.

Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile.

c) Al fine di promuovere la più ampia partecipazione alla gestione del servizio, l'ASP attiverà incontri ed assemblee con i soggetti e le parti sociali interessate.

Durante l'assemblea annuale tra parenti, ospiti ed Amministrazione, oltre alla somministrazione del questionario verrà eletto un rappresentante dei parenti per ogni servizio (**comitato parenti**), che avrà il compito di incontrarsi trimestralmente con il coordinatore della propria struttura per verificare l'andamento della gestione, l'eventuale insorgenza di problemi, la collaborazione per la risoluzione degli stessi e per il miglioramento della qualità dei servizi.

Il "comitato parenti" è l'interlocutore diretto dell'Amministrazione al fine di migliorare e favorire i rapporti sociali all'interno delle strutture.

La funzione principale del comitato è quella di verificare gli indicatori di qualità percepita tramite idonei strumenti di rilevazione quali:

- il questionario per il rilevamento della qualità;
- modulo segnalazione reclami e suggerimenti.

#### PROCEDURA CONCILIATIVA

Relativamente alle controversie che possono insorgere con gli utenti dei servizi inclusi nella presente Carta dei Servizi, l'ASP Del Rubicone ritiene che lo strumento della conciliazione possa costituire una valida alternativa all'immediato ricorso alla giustizia ordinaria, con vantaggi in termini di tempi, costi ed efficacia, in quanto strumento fondato sul dialogo tra le parti per l'individuazione di soluzioni che soddisfano i reciproci interessi.

Difatti, gli strumenti alternativi alla gestione dei conflitti consentono di instaurare un clima collaborativo tra i soggetti coinvolti nella controversia e agevolano l'individuazione di soluzioni concordate maggiormente efficaci, educando allo stesso tempo al civile e sereno confronto con i propri interlocutori e offrendo così un'importante strumento per la realizzazione di una più serena convivenza.

A tal fine, l'ASP Del Rubicone si impegna ad accettare e promuovere, entro i limiti previsti dalla legge, il ricorso alle procedure di conciliazione nelle forme di arbitrato amministrato presso Camere Arbitrali attive e presenti sul territorio di riferimento (es. Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Forlì-Cesena; Camera Arbitrale e di Conciliazione del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati e della Fondazione Forense di Forlì-Cesena).

Tali procedure si svolgeranno secondo i regolamenti adottati dalle rispettive Camere Arbitrali vigenti al momento della presentazione della domanda.

Resta ferma la facoltà di adire l'autorità giudiziaria nel caso in cui non venga raggiunta una composizione bonaria della vertenza.

***La presente Carta dei Servizi è approvata con delibera dell'ASP del Rubicone n. 27 del 23.12.2009***