



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP **Carlo Sartori**

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

*Senza amore non potremmo sopravvivere.  
Gli esseri umani sono creature sociali  
e prendersi cura gli uni degli altri a vicenda è la base stessa della  
nostra vita.*

Tenzin Gyatzo

Documento approvato con delibera del Consiglio d'Amministrazione n. 61 del 22/12/2025

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## LEGENDA DEGLI ACRONIMI

<b>ASP</b>	Azienda di Servizi alla Persona
<b>CRA</b>	Casa Residenza Anziani
<b>CD</b>	Centro Diurno
<b>SAD</b>	Servizio di Assistenza Domiciliare
<b>SID</b>	Servizio Infermieristico Domiciliare
<b>FRNA</b>	Fondo Regionale Non Autosufficienza
<b>RAS</b>	Responsabile Attività Sanitarie
<b>INF</b>	Infermiere
<b>OSS</b>	Operatore Socio Sanitario
<b>RAA</b>	Responsabile delle Attività Assistenziali
<b>FT</b>	Fisioterapista
<b>RdC</b>	Responsabile del Caso
<b>NODO</b>	Nucleo Operativo Domiciliare Oncologico
<b>PAI</b>	Piano Assistenziale Individualizzato
<b>PEI</b>	Piano Educativo Individualizzato
<b>UVG</b>	Unità di Valutazione Geriatrica
<b>UVM</b>	Unità di Valutazione Multidimensionale

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## SOMMARIO

Che cos'è la Carta dei Servizi? Principi ispiratori e obiettivi.....	4
L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Carlo Sartori": organizzazione e scopi.....	6
I nostri principi e i nostri valori.....	13
Diritti e doveri dell'utente.....	16
Tutela degli utenti.....	18
Strutture comunitarie residenziali per anziani.....	21
Centri e strutture semi-residenziali.....	35
Interventi a favore della domiciliarità.....	48
Gli altri servizi per anziani.....	61
Numeri utili uffici amministrativi .....	68
Riepilogo dei contatti telefonici.....	71
Modulo per segnalazioni.....	73

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

### Principi ispiratori e obiettivi

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta dal DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e successivamente richiamata dall'art. 13 della Legge 328/2000 e dall'art. 32 della Legge regionale dell'Emilia Romagna 2/2003 quale strumento indispensabile ai fini dell'accreditamento delle ASP.

I requisiti generali dell'accreditamento, introdotti dalla DGR 514/2019 e s.m.i., prevedono in capo al gestore obblighi di comunicazione, trasparenza e partecipazione, da soddisfare anche attraverso lo strumento della Carta dei Servizi.

La Carta rappresenta uno strumento di informazione al cittadino circa il modo con cui è possibile fruire dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi. La Carta dei Servizi dell'ASP Carlo Sartori è quindi un documento che si propone di contribuire a migliorare i rapporti tra pubblica amministrazione e cittadino, garantendo a quest'ultimo uno strumento trasparente di informazione e sulle modalità di erogazione dei suoi servizi. La Carta è redatta in conformità con i riferimenti normativi sopra citati e con le "Linee guida per la stesura e l'utilizzo della Carta dei servizi delle ASP", redatte dalla Regione Emilia Romagna.

La presente Carta dei Servizi è rivolta alla popolazione anziana del Distretto sociale della Val d'Enza e ai loro familiari, in quanto potenziali fruitori dei servizi offerti dall'ASP Carlo Sartori. Essa rappresenta uno strumento di tutela dell'anziano, a cui va assicurata l'assistenza necessaria, e permette la valutazione, da parte degli utenti, della conformità e della qualità del servizio rispetto a quanto dichiarato.

Il concetto di qualità che viene inteso all'interno della Carta è un concetto multidimensionale, composto da aspetti professionali, tecnici, gestionali ma anche relazionali e comunicativi. Gli obiettivi principali della Carta di Servizi attengono pertanto alla definizione di una serie di standard di qualità, per ciascun servizio erogato.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

L'ASP si impegna a rispettare e verificare periodicamente attraverso strumenti di misurazione gli standard dichiarati e la loro corrispondenza alle esigenze degli anziani. Fine ultimo di tale attività è quello di stabilire un rapporto di fiducia con l'utenza, basato sull'informazione chiara e sulla trasparenza delle attività dell'azienda.

Attraverso la pubblicazione di questa Carta l'ASP mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:

- semplificazione, trasparenza e accessibilità delle informazioni;
- facilitazione delle opportunità di contatto e di accesso ai servizi offerti da ASP.

In questo modo l'ASP si propone di costruire e consolidare i legami con il territorio e rendere evidenti i servizi svolti.

Il Direttore  
Dott.ssa Vanja Guidotti

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## L'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "CARLO SARTORI": ORGANIZZAZIONE E SCOPI

L'Azienda Pubblica (ASP) "Carlo Sartori" di San Polo d'Enza, nasce dalla trasformazione dell'IPAB "Ospedale per Infermi e Cronici Carlo Sartori" il 1° aprile 2010, a seguito di delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 445/2010 del 08/03/2010.

L'ASP è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla legge regionale e dalle successive indicazioni regionali, e non ha fini di lucro.

La sede legale dell'ASP "Carlo Sartori" è individuata in Via De Gasperi, 3 – 42020 - a San Polo d'Enza.

I Comuni committenti dell'Asp coincidono con i Comuni del Distretto sociale della Val d'Enza ora confluiti nell'Unione Val d'Enza, socio unico.

Il "Mandato istituzionale" dell'Asp Carlo Sartori può essere sintetizzato nella *"organizzazione ed erogazione di servizi sociali, socio-sanitari e socio-assistenziali rivolti agli anziani, e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, del Distretto sociale Val d'Enza, secondo le scelte della programmazione socio-sanitaria definita nei Piani di Zona e nel rispetto degli indirizzi aziendali approvati dall'Assemblea dei Comuni Soci"*.

L'ASP si configura pertanto come un'azienda multi-servizi, le cui principali aree di intervento e servizi gestiti nell'ambito della cura degli anziani riguardano:

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## **STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI**

Struttura residenziale "Carlo Sartori" - San Polo d'Enza

Struttura residenziale "Villa Diamante" - Campegine

Struttura residenziale "Casa Protetta" - Cavriago

## **CENTRI E STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI**

Centro Diurno "Mara Casamatti" - San Polo d'Enza

Centro Diurno "Aventia" - Sant'Ilario d'Enza

Centro Diurno "La Cittadella" - Montecchio Emilia

Centro Diurno "Villa Diamante" - Campegine

Centro Diurno - Cavriago

## **INTERVENTI VOLTI A FAVORIRE LA DOMICILIARITÀ**

SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di Campegine

SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di Gattatico

SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di San Polo d'Enza

SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di Sant'Ilario d'Enza

SAD - Servizio di Assistenza Domiciliare di Montecchio Emilia

SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di Cavriago

## **ALTRI SERVIZI PER ANZIANI**

Residenza protetta - Sant'Ilario d'Enza

Servizio di mini alloggi protetti Carlo Sartori - San Polo d'Enza

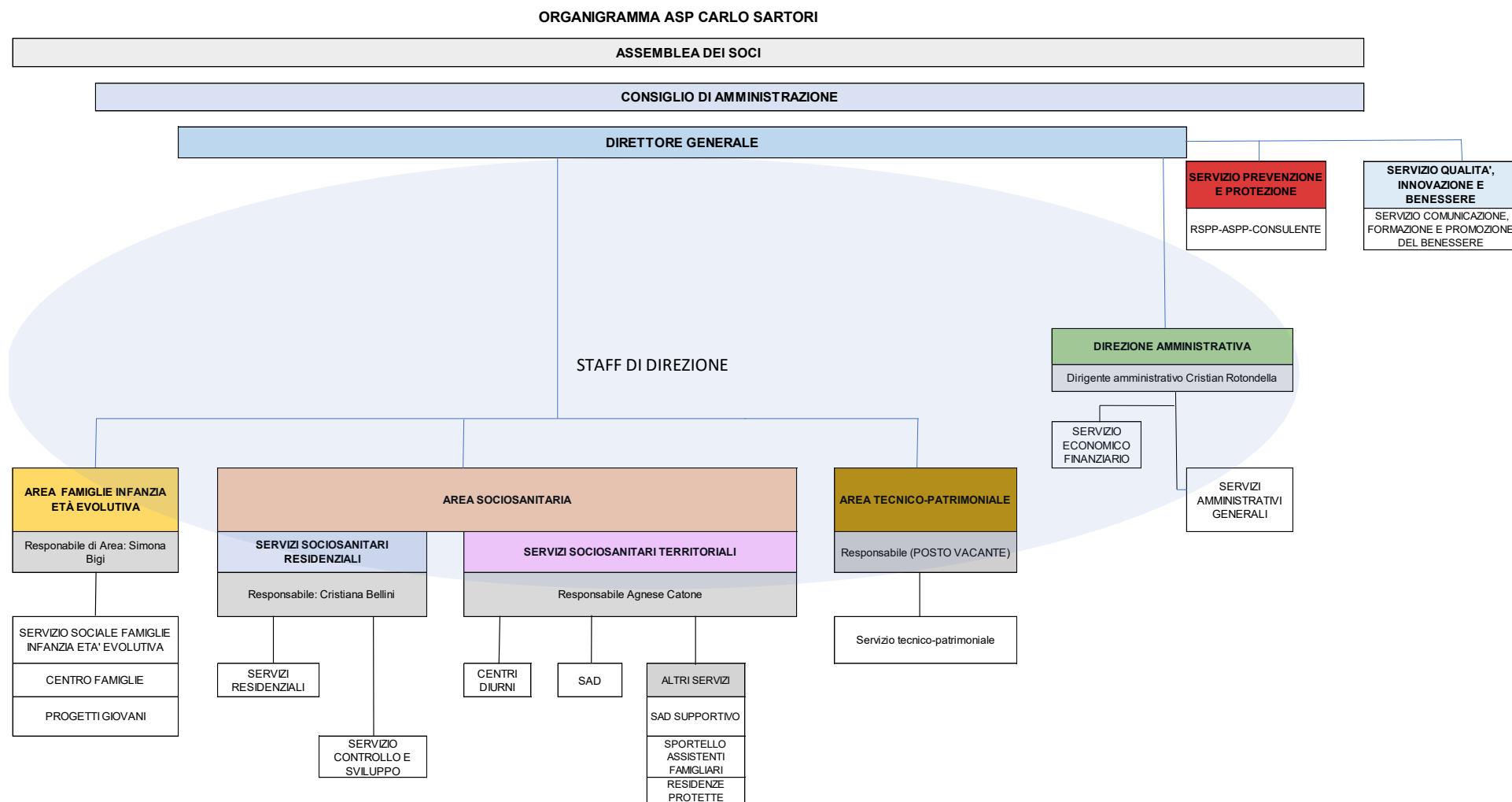
Servizio di appartamenti protetti – Cavriago (temporaneamente sospesi)

La "Missione" dell'ASP, su mandato della committenza, raccoglie la sfida di essere il luogo in cui investire per la realizzazione di servizi alla persona che possano crescere continuamente in termini di efficienza, competenza, sinergia e qualità.

Per far ciò l'ASP si è dotata di una struttura organizzativa raffigurata nell'organigramma nelle pagine seguenti.



# ORGANIGRAMMA ASP CARLO SARTORI



## I nostri principi e i nostri valori

L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali, socio-assistenziali, sociosanitari e socio-educativi per l'ambito territoriale del distretto socio-sanitario di Montecchio Emilia, coincidente con la Zona sociale della Val d'Enza secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci.

L'ASP ispira ed orienta la propria attività nel rispetto dei principi indicati nella Legge Quadro n. 328/2000, nella Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 2/2003 e successiva legge Regionale n. 12/2013, ed in particolare riconosce come valori fondamentali si riconosce l'importanza la dignità della persona, della riservatezza e dell'adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie. L'ASP riconosce nell'apporto professionale e relazionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona e a tal fine promuove la formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, al fine di favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale. L'ASP favorisce inoltre l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali, e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa.

I principi ed i valori assunti sono:

### *Centralità della persona*

La persona umana è considerata nelle attività quotidiane un soggetto e non un oggetto di cura. La centralità della persona viene assicurata attraverso: il rispetto dei diritti dell'anziano e l'ascolto degli ospiti e delle loro famiglie relativamente ai bisogni dell'anziano; la ricerca di un rapporto di fiducia e di relazioni con l'ospite e la famiglia; il riconoscimento dell'individuo come singolo

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

ma anche come parte della comunità; la definizione di interventi personalizzati alle necessità dell'ospite.

## *Qualità del servizio*

Le attività che vengono svolte dall'azienda puntano a soddisfare in modo puntuale le esigenze degli ospiti, in modo personalizzato e nel rispetto degli standard di qualità definiti dalla normativa regionale e dal sistema di accreditamento.

## *Professionalità, flessibilità ed efficacia*

L'attività si basa sulla capacità professionale e sulla motivazione del personale che opera nei servizi e sull'uso di strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili, sullo sviluppo delle competenze attraverso la formazione, la specializzazione e la condivisione, sull'adattamento dei comportamenti e delle azioni alle esigenze dell'anziano.

## *Efficienza ed economicità*

Questi principi sono perseguiti attraverso un uso razionale e attento delle risorse a disposizione al fine di perseguire scelte sostenibili sotto il profilo economico, sociale, ambientale e garantire la continuità delle prestazioni e l'ottenimento del risultato atteso.

## *Continuità*

L'erogazione del servizio viene garantita con costanza e continuità nel tempo.

## *Equità, uguaglianza ed imparzialità*

Nell'organizzazione e nello svolgimento delle attività di cura sono garantiti: imparzialità di comportamento nei confronti degli ospiti da parte degli operatori dei servizi; parità di trattamento nell'erogazione dei servizi (salvaguardando nel contempo la

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

personalizzazione della prestazione); neutralità rispetto agli utenti; verifica dell'agire quotidiano in relazione ai risultati ottenuti.

## *Trasparenza e informazione*

Agli utenti viene data costante comunicazione delle attività svolte ed è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Il rapporto con gli ospiti e la loro famiglia rappresenta il primo riferimento

per la verifica della qualità dell'assistenza.

## *Solidarietà e azione sociale*

La solidarietà viene perseguita attraverso l'attenzione ai soggetti più deboli e svantaggiati ed il coinvolgimento del volontariato familiare e associativo, coordinato con la realtà organizzativa dei servizi, per promuovere il sostegno e i rapporti sociali. L'Asp rappresenta un luogo dove si attuano programmi tesi alla risocializzazione, al mantenimento o al rafforzamento dell'autonomia degli ospiti e alla promozione dell'inclusione sociale.

## *Radicamento all'interno della comunità*

Viene riconosciuta l'importanza della partecipazione delle strutture agli eventi sociali e comunitari del territorio e l'importanza del coordinamento con gli altri attori sociali e istituzionali in un'ottica di lavoro integrata.

## *Partecipazione*

Viene sancita l'importanza della collaborazione con gli ospiti e i loro familiari, anche mediante la possibilità di esprimere suggerimenti e proposte e di verificare la qualità del servizio.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Diritti e doveri dell'utente

La Carta dei Servizi rappresenta un accordo trasparente tra l'ASP e i suoi utenti che regola i rapporti tra i due soggetti. L'ASP garantisce ai cittadini/utenti diritti e doveri che contribuiscono a coinvolgere attivamente i cittadini/utenti e ad erogare prestazioni di qualità.

L'ASP garantisce ai cittadini/utenti il *diritto* di:

- *Ottenere un'informazione chiara e completa* sulle prestazioni che vengono erogate dall'ASP, le modalità, i tempi e le procedure, nonché sui costi e le tariffe dei servizi e sulle proprie condizioni di salute;
- *Ricevere le prestazioni* ricomprese nella retta versata;
- *Ricevere un trattamento equo ed imparziale* sia nell'accesso ai servizi che durante la loro erogazione;
- *Mantenere la privacy* dei propri dati;
- *Mantenere la riservatezza della persona fisica* e dei propri spazi personali;
- *Il diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa*;
- *Accedere ai documenti amministrativi* che li riguardano;
- *Conservare presso la propria stanza oggetti personali*;
- *Entrare ed uscire liberamente* dalla struttura da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento (previa comunicazione);
- *Ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici* secondo gli orari di struttura;
- *Ottenere il rispetto delle proprie scelte culturali, sociali e religiose e delle scelte funerarie in caso di decesso*;
- *Mantenere la disponibilità del posto in caso di ricovero ospedaliero o di assenza (secondo le modalità stabilite dal contratto)*;
- *Ottenere risarcimenti relativi a effetti personali danneggiati o smarriti* da parte di soggetti di cui l'ASP sia responsabile, o valori se preventivamente affidati in deposito all'ASP dietro regolare ricevuta.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

I cittadini/utenti, durante la fruizione dei servizi devono attenersi ai seguenti *doveri*:

- *Rispettare le regole, le procedure, gli orari* per la fruizione dei diversi servizi, accogliendo le indicazioni del personale anche con riferimento all'assunzione di farmaci e al rispetto del piano assistenziale;
- *Rispettare gli altri utenti e mantenere comportamenti improntati alla buona educazione*, evitando comportamenti che possono arrecare disagio o disturbo (evitare urla, rispettare gli spazi e gli oggetti altrui, rispettare i locali e le attrezzature);
- *Corrispondere la retta pattuita* in base alle modalità concordate (anche in caso di assenza temporanea o di ricovero ospedaliero);
- *Disporre del proprio corredo personale* (identificato attraverso l'apposizione del numero assegnato) come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura e rispettare gli spazi assegnati;
- *Rendere disponibili farmaci, indumenti puliti, presidi per l'incontinenza in caso di utilizzo del centro diurno*;
- *Essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari* per l'ingresso e la permanenza in struttura o presso il servizio richiesto;
- *Comunicare le uscite al Responsabile delle Attività Assistenziali*;
- *Fumare esclusivamente nelle aree a ciò adibite*;
- *Rispettare le norme di sicurezza indicate nella relativa segnaletica*.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Tutela degli utenti

### *Ascolto e partecipazione*

L'ASP garantisce il diritto di ascolto e partecipazione degli utenti, dei loro familiari e delle forme associative. I soggetti hanno diritto a fare le segnalazioni (relative ad esempio a mal funzionamenti, disservizi o altro), presentare reclami, ricevere risposte e informazioni.

La partecipazione è promossa anche attraverso riunioni periodiche con i familiari degli ospiti e con i referenti dei servizi territoriali. A tutti è lasciata la possibilità di fare proposte di miglioramento e di fornire suggerimenti per migliorare le attività e i servizi.

Di particolare importanza è l'attività di collaborazione e partecipazione con le associazioni di volontariato del territorio.

### *Soddisfazione*

La soddisfazione dell'utenza è uno degli obiettivi che l'ASP si pone durante l'erogazione dei servizi. Essa rappresenta uno degli strumenti a disposizione dell'ASP per monitorare il livello di qualità percepita dei servizi resi e gli standard raggiunti. Per questo motivo viene svolta periodicamente la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, al fine di valutare la corrispondenza fra la qualità percepita dall'utente e/o dai suoi familiari e le loro aspettative.

L'indagine viene svolta attraverso la somministrazione di questionari agli utenti e ai loro familiari. Gli aspetti che vengono indagati riguardano l'adeguatezza delle strutture e delle attrezzature, la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e puntuale, la professionalità e la disponibilità del personale, la capacità di risposta al bisogno, la qualità dei servizi ausiliari, l'adeguatezza della parte sanitaria.



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## *Reclami formali*

È sempre possibile richiedere chiarimenti ed esporre apprezzamenti, problemi o disservizi.

Tale diritto può essere esercitato in via informale, rivolgendosi direttamente al Responsabile del Servizio interessato, oppure mediante segnalazione formale (compilando il modulo allegato alla presente carta) in adempimento al D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e s.m.i.. Il modulo può essere consegnato agli uffici amministrativi, inviato per posta raccomandata alla sede legale dell'ASP, per fax al numero 0522-874394 o via e-mail all'indirizzo [asp@pec.carlosartori.it](mailto:asp@pec.carlosartori.it).

L'eventuale reclamo deve essere inoltrato entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo.

L'ASP si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo (90 giorni in caso siano necessari accertamenti tecnici).

## *Colloqui*

È sempre possibile fissare colloqui e appuntamenti con i Responsabili dei servizi, con il Responsabile degli uffici amministrativi e con il Direttore Generale contattando l'azienda ai recapiti contenuti nella presente carta dei servizi, sul sito e nelle bacheche. Gli orari di apertura al pubblico delle strutture e degli uffici sono esposti nelle bacheche e sul sito internet dell'ASP.

## *Accesso agli atti e accesso civico*

Nel rispetto delle previsioni normative, in particolare la l. n. 241/1990 e successive modificazioni e il d. lgs. n. 33/2013 e s.m.i. relativamente all'accesso civico, e dei principi di trasparenza e imparzialità, ASP garantisce il diritto di accesso agli atti; tale diritto può essere esercitato da coloro che detengano un interesse qualificato relativamente ai documenti in oggetto mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse. La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata:



# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

- in via formale compilando l'apposito modulo;
- in via informale, attraverso richiesta verbale immediatamente accoglibile.

La richiesta deve sempre essere redatta per iscritto nel caso nel caso di documenti contenenti dati riservati e coperti dalla legge sulla privacy (ad esempio la cartella socio-sanitaria).

La valutazione è effettuata a cura del Responsabile dell'Area Tecnico Amministrativa dell'ASP. Eventuali costi, relativi ad esempio a fotocopie, sono a carico dell'utente. L'esercizio del diritto di accesso civico, al contrario, riguarda i dati, i documenti e le informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria per i quali è stata omessa la pubblicazione ed è gratuito. Il Responsabile della trasparenza è il Direttore Generale dell'ASP.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla Sezione "Amministrazione trasparente" (sottosezione Altri contenuti - Accesso civico) del sito web istituzionale dell'ASP.

## *Protezione dei dati personali*

In ottemperanza al D.lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni e al Regolamento europeo UE 679/2016, l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli anziani.

I dati sensibili vengono trattati solo ove indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## LE STRUTTURE RESIDENZIALI

### ***Strutture Residenziali per Anziani***

#### **Destinatari**

Le Case Residenza sono strutture socio-sanitarie residenziali destinate ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, con problematiche assistenziali e sanitarie, con elevato fabbisogno assistenziale e che, per questo, non possono essere adeguatamente assistiti a domicilio.

#### **Descrizione del servizio**

Le strutture offrono assistenza globale alla persona e perseguono il massimo benessere possibile per la persona stessa in stretta collaborazione con la famiglia. Esse offrono ospitalità ed assistenza socio-sanitaria, occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Vengono garantiti l'assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere.

Nelle strutture sono presenti spazi comuni per soggiorno, sale da pranzo, spazi per l'attività di animazione e per l'attività riabilitativa e motoria, bagni attrezzati e locali per la cura della persona. La disposizione degli arredi è tale da garantire la sicurezza degli ospiti, coniugandola con il bisogno di funzionalità e di armonia. Gli ambienti sono dotati di impianto di climatizzazione e di apparecchiature elettromedicali ed ausili per disabili.

È a disposizione degli utenti il telefono e un sistema wi-fi per la connessione internet.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

I posti che vengono garantiti fanno riferimento a:

- **Casa Residenza ad ingresso definitivo** per anziani non autosufficienti, oppure **ad ingresso temporaneo** con funzione di ricovero di sollievo;
- **Casa Residenza ad Alta Valenza Sanitaria** (temporanea) destinata agli anziani non autosufficienti con gravi problematiche assistenziali e sanitarie o con disturbi comportamentali che necessitano di elevati livelli di aiuto, sostegno e protezione in un ambiente idoneo.

I posti sono suddivisi in nuclei. Il Nucleo è una forma di organizzazione adottata per favorire un rapporto il più possibile continuo e personalizzato nei confronti dell'anziano, soprattutto in alcune attività assistenziali svolte in precisi momenti della giornata (igiene del mattino, bagni, pasti, messe a letto).

I servizi che sono garantiti all'utente comprendono:

Servizio alberghiero che include vitto, alloggio, servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria piana e di quella personale, pulizia dei locali. Le strutture dispongono di sale da pranzo e sale per soggiorno e attività collettive. Le strutture dispongono inoltre di un ampio giardino attrezzato per essere fruito durante la stagione primaverile ed estiva. Il *Servizio di guardaroba e lavanderia* comprende il lavaggio, la stiratura e le piccole riparazioni del guardaroba personale degli ospiti nonché la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, asciugamani, biancheria da tavola). La biancheria personale dell'ospite viene etichettata mediante l'applicazione di apposite etichette numerate per poter essere riconosciuta in qualunque momento. Il *servizio di pulizia* viene svolto attraverso una ditta esterna che provvede alla pulizia quotidiana e alla periodica sanificazione degli ambienti di vita dell'ospite e degli spazi comuni, al fine di salvaguardare la salubrità degli ambienti. Il *servizio di ristorazione* viene garantito per le strutture attraverso la cucina interna,

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

nel rispetto delle regole per l'igiene e la conservazione degli alimenti nonché secondo le specifiche diete individuali. Il menù garantisce una pluralità di scelte in base alle stagioni.

Per le CRA Sartori e Villa Diamante la produzione dei pasti è affidata alla CIR - Food Cooperativa Italiana di Ristorazione che utilizza le cucine interne alle strutture .

Per la CRA di Cavriago la produzione dei pasti è affidata ad Azienda Speciale di Cavriago che utilizza la cucina interna alla struttura.

Servizio socio-assistenziale: comprende attività di aiuto all'ospite nella vita quotidiana, quali ad esempio l'assistenza tutelare diurna e notturna, la vestizione, la deambulazione, l'igiene e cura della persona, la somministrazione dei pasti con aiuto. Il servizio è erogato mediante personale qualificato in possesso dell'attestato professionale regionale da Operatore Socio Sanitario (OSS) che si occupa della cura nell'arco delle 24 ore. Le attività socio-assistenziali sono coordinate dai Responsabili di nucleo che pianificano il lavoro di assistenza e sono il punto di riferimento per i famigliari. È presente inoltre un OSS tutor con funzione di supporto emotivo e relazionale.

Prestazioni sanitarie, quali assistenza medica di base, specialistica, infermieristica, riabilitativa e farmaceutica, in ottemperanza alla D.G.R. Emilia-Romagna 1378/99 e successive modificazioni. *L'assistenza medica di base* viene garantita attraverso i medici che operano presso le strutture. I famigliari possono richiedere appuntamenti per ricevere informazioni sullo stato di salute dell'anziano. Nelle ore notturne e nei giorni festivi l'assistenza medica in caso di urgenza è garantita dalla Guardia Medica dell'AUSL. *L'assistenza infermieristica* è garantita da infermieri professionali che si occupano della somministrazione delle terapie, degli esami strumentali e delle medicazioni. *L'assistenza fisioterapica e riabilitativa* è garantita da fisioterapisti della riabilitazione che effettuano attività terapeutiche per la riabilitazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive sia individuali che di gruppo. *L'assistenza farmaceutica*

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

è assicurata dall'Azienda U.S.L. mediante la fornitura gratuita di farmaci compresi nel prontuario terapeutico provinciale con esclusione dei farmaci di fascia "C" che vengono acquistati dalla struttura.

Attività ricreative, di animazione e cura della persona, finalizzate a intrattenere l'anziano e stimolare in vario modo la vita dell'anziano e a migliorarne la qualità. Le attività di animazione comprendono gite ed uscite, intrattenimenti musicali, momenti di gioco e attività motorie. Le attività di cura della persona includono il servizio di parrucchiere/barbiere (lavaggio, taglio, messa in piega, tinta e barba) e il servizio di manicure e pedicure.

Attività di mobilitazione, di stimolazione e mantenimento delle capacità psicofisiche residue, le quali includono anche attività riabilitative in situazioni acute o per i trattamenti prescritti dal fisiatra.

Servizi complementari quali *l'assistenza religiosa, trasporti e attività di volontariato*.

L'ASP svolge inoltre funzioni di depositario, a titolo gratuito, di beni o piccole somme di denaro dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari.

Tutti gli interventi sono erogati in base ad un Piano Assistenziale Individualizzato, che viene elaborato per ogni anziano accolto e che cerca di coniugare i bisogni assistenziali con le sue abitudini di vita.

## **Modalità di accesso**

L'ingresso nelle strutture residenziali in posti contrattualizzati con compartecipazione pubblica è regolamentato da una graduatoria distrettuale alla quale si accede in base a criteri distrettuali espressi in punteggi. Gli accessi ai posti contrattualizzati con l'AUSL sono individuati dal Servizio Assistenza Anziani distrettuale e sono riservati ai residenti del distretto. Pertanto, per accedere ai posti di

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Casa Residenza contrattualizzata occorre rivolgersi all'Assistente Sociale (Responsabile del caso) anziani del proprio Comune di residenza.

Le fasi per l'accesso ai servizi si compongono dei seguenti passaggi:

- Valutazione da parte dell'assistente sociale;
- Valutazione dell'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica) o UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) ai sensi della legge regionale n. 5/1994;
- Elaborazione del Piano di vita e di cura in accordo con la famiglia;
- Autorizzazione all'accesso dell'anziano presso i posti contrattualizzati individuati dal SAA distrettuale.

Gli ingressi nelle strutture residenziali in posti privati vengono gestiti direttamente dall'ASP dando la priorità ai cittadini residenti nei comuni del distretto della Val d'Enza. Per accedervi occorre rivolgersi direttamente al Coordinatore di struttura per un primo colloquio e la presentazione della domanda.

Per l'ammissione sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e il documento di valutazione effettuato dall'UVG o UVM (unitamente ad eventuali ulteriori referti medici).

Di norma, prima dell'ingresso di ogni utente, il personale della struttura effettua un colloquio con l'utente e la famiglia (o le persone di riferimento) e, qualora ritenuto necessario, una visita al domicilio (o comunque nel luogo in cui l'anziano è accolto) da parte della Responsabile delle Attività Assistenziali di nucleo, allo scopo di una reciproca conoscenza e di acquisire le informazioni di carattere socio-sanitario e le abitudini di vita dell'anziano per un'adeguata presa in carico.



# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Dimissioni e trasferimenti

Al momento della dimissione che può avvenire per termine del contratto o per decesso, l'ASP restituisce all'ospite o ai suoi familiari tutti i beni di proprietà.

Il trasferimento ad altre strutture può essere richiesto da parte dell'ospite o dei suoi familiari.

L'ASP può disporre trasferimenti di stanza dell'anziano dietro motivate esigenze e dandone comunicazione adeguata al residente e alla famiglia.

## Costi a carico dell'utente

Il servizio è a pagamento in base ad una retta giornaliera diversificata tra posto contrattualizzato e privato.

Ogni anno, in base alle vigenti direttive regionali in materia, vengono approvate dalla Giunta dell'Unione Val d'Enza, nell'ambito della programmazione distrettuale, le tariffe a carico degli utenti.

I posti contrattualizzati godono di contributi pubblici provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza).

Possono essere previste integrazioni tariffarie da parte dei servizi sociali territorialmente competenti, determinate sulla base di criteri ISEE.

Le rette vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione deve essere sottoscritto il contratto di ingresso e deve essere versata una caparra infruttifera pari ad una mensilità media, ad eccezione della Casa Residenza temporanea e della Casa Residenza ad Alta Valenza Sanitaria (AVS).

Il pagamento della retta mensile, a seguito di ricevimento di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- tramite i canali PagoPA;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

- in contanti presso l'istituto bancario Tesoriere dell'ASP o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;

Al momento del colloquio con il Coordinatore di Struttura, vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

## Le figure professionali che operano nei servizi

Nelle strutture operano:

- il *Coordinatore di struttura* - Responsabile del Servizio
- il *Responsabile delle Attività Sanitarie* (RAS)
- il *Responsabile delle Attività Assistenziali* (RAA)
- il *Personale medico in convenzione con l'Azienda USL*
- gli *Operatori Socio Sanitari* (OSS)
- gli *Infermieri* (INF)
- i *fisioterapisti* (FT)
- gli *Animatori*

## Gli indicatori della qualità del servizio

Gli standard di qualità individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio che l'ASP si impegna a rispettare. In primo luogo, gli standard di qualità che l'ASP garantisce fanno riferimento ai requisiti richiesti per i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali ai fini dell'autorizzazione al funzionamento, previsti con delibera della Giunta regionale 564/2000 e smi, e ai requisiti per l'accreditamento delle strutture residenziali per anziani, previsti con la delibera di Giunta Regionale 514/2009 e smi. A questi si aggiungono una serie di standard specifici, individuati da ASP per ogni area di attività.



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Standard di qualità

AREA DELLA QUALITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Trasparenza, accoglienza e partecipazione</i>		
<i>Informazione, accessibilità e trasparenza</i>	Adeguatezza e personalizzazione dell'accoglienza	Completezza delle informazioni al momento dell'ingresso con riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- informazioni sui costi e sui servizi resi all'ospite e ai suoi famigliari;</li> <li>- consegna della carta dei servizi;</li> <li>- sottoscrizione del contratto di ingresso;</li> <li>- compilazione delle schede di ingresso e del piano assistenziale individualizzato (PAI).</li> </ul>
	Facilità di relazione con il personale dell'ASP	Esposizione degli orari di apertura dei servizi. Possibilità di colloqui individuali con i Responsabili dei servizi e i medici in servizio presso l'ASP.
	Accessibilità multicanale dell'informazione	Presenza delle informazioni relative ai servizi sul sito web. Pubblicazione sul sito web dei contenuti minimi previsti dal Programma della Trasparenza e dell'Integrità.
<i>Coinvolgimento o e partecipazione</i>	Attenzione alla soddisfazione dell'utenza	Svolgimento di un'indagine semestrale di soddisfazione dell'utenza.
	Dialogo e partecipazione dell'utenza	Svolgimento di almeno un'assemblea famigliare l'anno. Possibilità di inviare suggerimenti e reclami da parte degli utenti e dei loro famigliari attraverso il web o la compilazione di apposite schede cartacee.
<i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>	Adeguatezza delle misure di prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Rispetto delle prescrizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modificazioni.
<i>Efficacia, tempestività e professionalità della prestazione</i>		
<i>Area alberghiera</i>	Adeguatezza delle strutture	Rispetto dei requisiti strutturali previsti dalla Deliberazione Consiglio Regionale n. 560/1991 e dalla Deliberazione Giunta Regionale n. 564/2000 e s.m.i.
	Adeguatezza delle condizioni igieniche degli ambienti	Frequenza giornaliera delle pulizie dei bagni, delle stanze degli ospiti e degli spazi comuni. Sanificazione trimestrale dei locali.
	Adeguatezza degli arredi e dell'ambiente microclimatico	Presenza di arredi e attrezzature adeguati alla tipologia di utente. Costante verifica dell'adeguatezza delle condizioni microclimatiche.
	Adeguatezza del servizio lavanderia e guardaroba personale	Ritorno dei capi personali lavati e stirati entro 5 giorni dal ritiro. Servizio comprensivo di piccole riparazioni e consegna nell'armadio personale dell'ospite.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

	Adeguatezza del servizio di lavanderia piana	Frequenza dei cambi settimanale e al bisogno.
	Adeguatezza del servizio ristorazione	Apertura e funzionalità della cucina 7 giorni a settimana. Applicazione procedure di autocontrollo igienico nella preparazione e conservazione degli alimenti. Elaborazione di diete equilibrate secondo le esigenze individuali, rotazione delle proposte a ciclicità mediamente mensile (piatti della tradizione proposti nei giorni festivi). Menù a proposte plurime. Cambio del menù stagionale almeno 2 volte nell'anno.
Area dell'assistenza sociale e sanitaria	Adeguatezza dell'assistenza socio-sanitaria	In rispetto dei parametri previsti dalle norme Regionali sull'accreditamento si garantisce il rapporto standard del personale in relazione al numero di anziani non autosufficienti come definito nell'allegato D.2.2 punto SPRA 2 DGR 514/2009. Il parametro viene adeguato annualmente in base alla valutazione delle condizioni degli anziani (case mix di struttura). Sono fatte salve le specifiche esigenze dei servizi dedicati alle demenze, all'alta valenza sanitaria e agli ospiti psichiatrici. Il personale è presente per tutto l'arco delle 24 ore secondo turnazioni prestabilite.
	Adeguatezza delle procedure	Presenza di procedure/istruzioni operative in relazione a: presa in carico e accoglienza; alzate; bagno di pulizia; miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza. Presenza di procedure/istruzioni per la prevenzione e il controllo dei problemi sanitari più frequenti (es. piaghe da decubito).
	Adeguatezza dell'assistenza di base	Igiene personale quotidiana. Cambio presidi incontinenza 3 volte al giorno e al bisogno. Cambio biancheria ogni 2 giorni o al bisogno. Almeno un bagno completo ogni 10 giorni.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

	Personalizzazione dell'assistenza	<p>Definizione di un progetto assistenziale personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI) per ciascun ospite e revisione almeno semestrale del piano e comunque in presenza di accadimenti significativi. Possibilità di tenere oggetti personali di arredamento nella propria stanza da letto.</p> <p>Scelta quotidiana degli indumenti condivisa con l'ospite.</p> <p>Possibilità di visita da parte di familiari o amici in ogni orario della giornata nel rispetto delle regole comunitarie.</p> <p>Identificazione di un OSS Tutor con funzioni di supporto all'ospite a cui rivolgersi.</p> <p>Utilizzo di accorgimenti utili a garantire il rispetto della privacy in caso di bisogno.</p> <p>Telefonata quotidiana al reparto ospedaliero in caso di ricovero.</p> <p>Disponibilità per tutti gli ospiti di fruire dei servizi di cura della persona (pedicure/manicure, barbiere/parrucchiere, podologo).</p>
	Accompagnamento e personalizzazione della dimissione	<p>Garanzia della continuità assistenziale attraverso il raccordo con i servizi eventualmente necessari, il supporto e l'accompagnamento dei famigliari.</p> <p>Compilazione della documentazione necessaria a garanzia della continuità assistenziale.</p>
	Adeguatezza dell'assistenza infermieristica, medica e riabilitativa	<p>Presenza di un Infermiere ogni 12 anziani non autosufficienti con prestazioni commisurate al bisogno per anziani autosufficienti.</p> <p>Presenza di un Fisioterapista ogni 60 anziani non autosufficienti.</p> <p>Presenza di personale medico per 6 ore settimanali ogni 30 ospiti.</p> <p>Visite del medico di base all'ingresso e al bisogno.</p> <p>Accompagnamento alle visite mediche specialistiche in caso di impossibilità del parente.</p>
Area delle attività ricreative e animazione	Adeguatezza delle attività di animazione	Presenza di un animatore ogni 60 anziani non autosufficienti.
Area del personale	Adeguatezza della formazione	<p>Approvazione del piano formativo annuale.</p> <p>Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti</p>
Area amministrativa	Regolarità dell'attività amministrativa	Regolarità del rispetto degli adempimenti e del rilascio delle documentazioni nei tempi previsti (certificazioni, fatture, ...).

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Casa Residenza Anziani “Carlo Sartori”



Si trova a San Polo d'Enza, in via Alcide De Gasperi, 5-7

La Struttura ha una capacità ricettiva di 93 posti letto, di cui:

- 76 di casa residenza definitiva contrattualizzata
- 2 posti temporanei di sollievo da giugno a settembre contrattualizzati e per il resto dell'anno privati
- 1 posto temporaneo di sollievo contrattualizzato per tutto l'anno
- 8 posti di Alta Valenza Sanitaria
- 6 posti di Casa Residenza privata

Il servizio è sempre aperto e funzionante. Agli ospiti residenti viene fornita assistenza socio sanitaria e la pianificazione quotidiana di attività animative di gruppo e individuali sulla base delle possibilità della persona e in coerenza con la storia di vita del residente.

**Visite Familiari:** L'accesso alla Struttura è libero dalle 9.00 alle 19.30. Si accede senza appuntamento.

## A chi rivolgersi

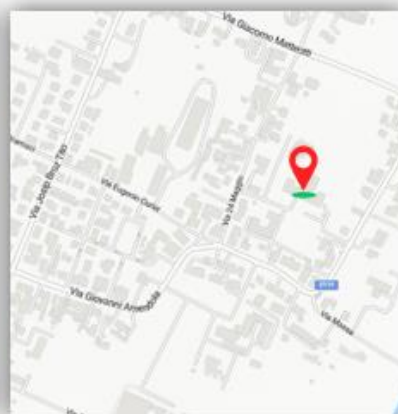
Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al Servizio sociale anziani del Comune di residenza del Distretto sociale della Val d'Enza oppure alla Coordinatrice della struttura, dott.ssa Laura

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Zanelli, al numero 0522/873123 interno 9, o attraverso il centralino nella fascia oraria del mattino.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Casa Residenza Anziani “Villa Diamante”



Si trova a Campegine in via Veneto 1

La Struttura ha una capacità ricettiva di 60 posti letto contrattualizzati di casa residenza di cui 1 temporaneo annuale.

Il servizio è sempre aperto e funzionante. Agli ospiti residenti viene fornita assistenza socio sanitaria e la pianificazione quotidiana di attività animative di gruppo e individuali sulla base delle possibilità della persona e in coerenza con la storia di vita del residente.

**Visite Familiari:** L'accesso alla Struttura è libero dalle 9.00 alle 19.30. Si accede senza appuntamento.

### A chi rivolgersi

Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al Servizio sociale anziani del Comune di residenza del Distretto sociale della Val d'Enza oppure alla Coordinatrice della struttura, sig.ra Elena Messori, al numero 0522/677824 o tramite il centralino nella fascia oraria del mattino.



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Casa Residenza Anziani “CRA Cavriago”



Si trova a Cavriago in via Aspromonte 2

La struttura ha una capacità ricettiva di 55 posti letto di cui:

- 39 posti contrattualizzati di casa residenza definitiva
- 16 posti privati di casa residenza definitiva

Agli ospiti residenti viene fornita assistenza socio sanitaria e la pianificazione quotidiana di attività animative di gruppo e individuali sulla base delle possibilità della persona e in coerenza con la storia di vita del residente. Sono favorite le iniziative che consentono la partecipazione degli utenti alla vita di paese.

**Visite Familiari:** L'accesso alla Struttura è libero dalle 9.00 alle 19.30. Si accede senza appuntamento.

### A chi rivolgersi

Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al Servizio sociale anziani del Comune di residenza del Distretto sociale della Val d'Enza oppure alla Coordinatrice della struttura, Dott.ssa Raffaella Lovaglio, al numero 0522/373499 o al 331-4020578 nella fascia oraria del mattino.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## LE STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI

### ***I Centri diurni anziani***

#### **Destinatari**

I Centri Diurni offrono ospitalità diurna a persone anziane parzialmente o completamente non autosufficienti, avendo come obiettivo primario il mantenimento dell'anziano nell'ambito familiare il più a lungo possibile sostenendo fortemente la sua famiglia.

I destinatari del servizio sono persone over 65 anni, o con età inferiore affette da patologie equiparabili a quelle dell'età senile, residenti nel Comune in cui è presente il servizio e, in base alla disponibilità e agli specifici accordi, negli altri Comuni del distretto.

#### **Descrizione del servizio**

Il Centro Diurno è un servizio socio-assistenziale a carattere semiresidenziale che offre tutela socio-sanitaria, occasioni di vita comunitaria e un sostegno all'anziano e alla sua famiglia, compensando (e ove possibile potenziando) le competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione. La sua finalità principale è quella di mantenere l'anziano nelle condizioni di massimo benessere possibile all'interno del suo contesto familiare e sociale, in modo da evitare o ritardare l'inserimento in strutture residenziali.

Il servizio offre ospitalità diurna unitamente a interventi di tutela e attività di socializzazione, riattivazione, e mantenimento delle capacità residue. A tal fine vengono progettate e realizzate attività, sia individuali che di gruppo, nel rispetto della libertà di scelta di ogni anziano e delle sue abitudini di vita.



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Le *attività* che sono garantite all'utente sono complementari agli altri servizi forniti da ASP sul territorio e comprendono:

- *Assistenza tutelare diurna*, la quale consiste nel controllo delle condizioni psicofisiche e delle posture dell'anziano, nella cura, nell'idratazione e nel supporto ai bisogni fisiologici. A ciò si aggiunge la *tutela degli ospiti con problemi cognitivi*;
- *Trasporto da e per il Centro Diurno*;
- *Assistenza igienica quotidiana, bagno assistito settimanale e cure estetiche*;
- *Deambulazione assistita*;
- *Attività di ginnastica dolce di gruppo*;
- *Svolgimento di uscite periodiche e partecipazione a progetti speciali* (ad esempio danzaterapia, musicoterapia);
- *Somministrazione dei pasti*;
- *Messa a letto/alzata per riposo pomeridiano*;
- *Prestazioni infermieristiche: medicazioni, somministrazione terapia, preparazione terapia, formazione al familiare*;
- *Aiuto nella corretta assunzione dei farmaci prescritti*;
- *Possibilità di effettuare controlli medici di base* attraverso visite programmate o su richiesta;
- *Svolgimento di attività di socializzazione, animazione e intrattenimento* ricreativo e culturale e di attività occupazionali, garantite attraverso le attività degli animatori, degli OSS e dei volontari che operano presso i Centri Diurni.

La pulizia dei locali è assicurata da una ditta specializzata che cura la pulizia quotidiana e la disinfezione dei locali.

La produzione dei pasti è affidata alla CIR - Food Cooperativa Italiana di Ristorazione per i servizi di S. Ilario d'Enza, Campegine, Gattatico e San Polo d'Enza.

La produzione dei pasti è affidata ad Azienda Speciale di Cavriago per i servizi di Cavriago e Montecchio Emilia.

Il servizio di trasporto è svolto in accordo con le associazioni del territorio ed in particolare con Croce Bianca, Auser, Croce Rossa e Croce Arancione.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Le attività del Centro Diurno sono svolte da un'equipe interdisciplinare composta da RAA, operatori socio-sanitari, animatore, ed in stretta collaborazione con le Responsabili del Caso, i Medici di medicina generale e specialisti (ad esempio INF e FT).

L'anziano mantiene il proprio medico di medicina generale, al quale il servizio si rivolge per qualsiasi bisogno sanitario della persona.

## **Modalità di accesso**

Gli accessi ai posti delle strutture semi-residenziali sono individuati dal Servizio Sociale Anziani del Comune di residenza e sono riservati ai residenti del Comune dove ha sede il centro diurno e del distretto della Val d'Enza.

Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'Assistente Sociale agli anziani Responsabile del caso del proprio Comune di residenza.

Alla richiesta di accesso segue la valutazione dello stato di salute psicofisica da parte dell'UVG il quale predispone un piano di vita e di cura dell'anziano.

L'Assistente Sociale responsabile del caso dispone l'accesso ai servizi sulla base della valutazione da parte dell'UVG.

Successivamente all'ingresso viene individuato un Piano Assistenziale Individualizzato in accordo con la famiglia e con il Responsabile delle Attività Assistenziali del Centro Diurno.

Per l'ammissione sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e il documento di valutazione effettuato dall'UVG (unitamente ad eventuali ulteriori referti medici specialistici).

Durante il periodo di ambientamento, la frequenza con cui la persona usufruisce dei servizi può variare per esigenze sia dei familiari che del servizio. Nel caso di variazione sostanziale e definitiva della frequenza, l'ASP valuta la compatibilità della stessa con la gestione dell'organizzazione del servizio.

## **Dimissioni, trasferimenti e modalità di frequenza**

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

L'anziano può frequentare il Centro Diurno in tutte o in alcune giornate della settimana secondo le seguenti modalità:

- giornata intera (con o senza cena);
- mezza giornata: mattino o pomeriggio (con o senza pasto).

La frequenza del Centro Diurno è concordata tra anziano/famigliari e Servizio. È prevista la possibilità di concordare l'utilizzo del servizio di trasporto.

In caso di assenza programmata viene corrisposto dall'utente un ammontare pari al 45% della retta.

In caso di assenza la famiglia è tenuta a darne comunicazione il giorno precedente.

In caso di assenze non programmate viene corrisposto dall'utente un ammontare pari al 100% della retta.

La frequenza al Centro Diurno termina alla data prefissata, per dimissioni volontarie o in caso di decesso dell'anziano.

## **Costi a carico dell'utente**

Alle diverse modalità di frequenza corrispondono diverse tariffe.

Ogni anno, in base alle vigenti direttive regionali in materia, vengono approvate dalla Giunta dell'Unione Val d'Enza, nell'ambito della programmazione distrettuale, le tariffe a carico degli utenti.

Il servizio è a pagamento in base ad una retta giornaliera al quale si aggiunge il costo dell'eventuale trasporto e/o prestazioni aggiuntive.

I posti contrattualizzati godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza).

Possono essere previste integrazioni tariffarie da parte dei servizi sociali territorialmente competenti, determinate sulla base dell'attestazione ISEE.

Le rette vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene un contratto d'ingresso da parte dell'ospite o di un suo familiare.

Il pagamento, dietro ricezione di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

- tramite i canali PagoPA;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- in contanti presso l'istituto bancario Tesoriere dell'ASP o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;

Al momento del colloquio con il RAA vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

## Le figure professionali che operano nel servizio

Nelle strutture semi-residenziali operano:

- *Coordinatore dei Servizi Territoriali*
- *Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)*
- *Operatori Socio Sanitari (OSS)*
- *Infermieri (INF)*
- *Fisioterapisti (FT)*
- *Animatori*

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Indicatori di qualità del servizio

AREA DELLA QUALITA'	FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Trasparenza, accoglienza e partecipazione</i>		
<i>Informazione, accessibilità e trasparenza</i>	Adeguatezza dell'accoglienza e supporto all'inserimento	Colloquio e visita con permanenza di alcune ore presso il Centro Diurno da parte dell'utente e dei famigliari a seconda delle necessità (di norma entro 3/4 giorni dalla segnalazione dell'assistente sociale). Completezza delle informazioni al momento dell'ingresso con riferimento a: - informazioni sui costi e sui servizi resi all'ospite e ai suoi famigliari; - consegna della carta dei servizi; - sottoscrizione del contratto di ingresso.
	Personalizzazione dell'accoglienza	Compilazione della cartella personale dell'utente. Stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) entro 30 giorni dall'ingresso.
	Facilità di relazione con il personale dell'ASP	Esposizione degli orari di apertura dei servizi. Possibilità di colloqui individuali con i Responsabili dei Centri Diurni.
	Accessibilità multicanale dell'informazione	Presenza delle informazioni relative ai servizi sul sito web. Pubblicazione sul sito web dei contenuti minimi previsti dal Programma della Trasparenza e dell'Integrità. Invio di comunicazioni scritte in caso di chiusura per sciopero almeno 5 giorni prima.
<i>Coinvolgimento e partecipazione</i>	Attenzione alla soddisfazione dell'utenza	Svolgimento di un'indagine annuale di soddisfazione dell'utenza.
	Dialogo e partecipazione dell'utenza	Possibilità di inviare suggerimenti e reclami da parte degli utenti e dei loro famigliari attraverso il web o la compilazione di apposite schede cartacee.
<i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>	Adeguatezza delle misure di prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Rispetto delle prescrizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modificazioni.
<i>Efficacia, tempestività e professionalità della prestazione</i>		
<i>Area alberghiera</i>	Adeguatezza delle strutture	Rispetto dei requisiti strutturali previsti dalla Deliberazione Consiglio Regionale n. 560/1991 e dalla Deliberazione Giunta Regionale n. 564/2000 e s.m.i.
	Adeguatezza delle condizioni igieniche degli ambienti	Frequenza giornaliera delle pulizie dei bagni e degli spazi comuni. Sanificazione trimestrale dei locali.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

	Adeguatezza degli arredi e dell'ambiente microclimatico	Presenza di arredi e attrezzature adeguati alla tipologia di utente. Costante verifica dell'adeguatezza delle condizioni microclimatiche.
	Adeguatezza del servizio di lavanderia piana	Disponibilità di biancheria per il letto per i riposi pomeridiani, accessori per il bagno e biancheria da tavola (tovagliato e bavagli). Frequenza dei cambi settimanale e al bisogno
	Adeguatezza del servizio ristorazione	Applicazione procedure di autocontrollo igienico nella preparazione e conservazione degli alimenti. Elaborazione di diete equilibrate secondo le esigenze individuali, rotazione delle proposte a ciclicità mediamente mensile (piatti della tradizione proposti nei giorni festivi). Menù a proposte plurime. Cambio del menù stagionale almeno 2 volte nell'anno.
Area dell'assistenza sociale e sanitaria	Adeguatezza dell'assistenza socio-sanitaria	In rispetto dei parametri previsti dalle norme Regionali sull'accreditamento si garantisce il rapporto standard di 1 operatore ogni 8 anziani non autosufficienti di grado moderato e di uno a 5 anziani non autosufficienti di grado severo.
	Adeguatezza dell'assistenza infermieristica e riabilitativa	Presenza di un Infermiere per almeno 3 ore a settimana. Presenza di un Fisioterapista in modo programmato.
	Adeguatezza delle procedure	Presenza di procedure/istruzioni operative in relazione a: presa in carico e accoglienza; alzate; bagno di pulizia; miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza. Presenza di procedure/istruzioni per la prevenzione e il controllo dei problemi sanitari più frequenti (es. piaghe da decubito).
	Personalizzazione dell'assistenza	Definizione di un progetto assistenziale personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI) per ciascun ospite e revisione almeno semestrale del piano e comunque in presenza di accadimenti significativi.
Area delle attività ricreative e animazione	Adeguatezza delle attività di animazione	Presenza di un animatore nel rapporto di 12 ore settimanali ogni 10 utenti e di ulteriori 3 ore per ulteriori 5 utenti.
Area del personale	Adeguatezza della formazione	Approvazione del piano formativo annuale. Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti
Area amministrativa	Regolarità dell'attività amministrativa	Regolarità del rispetto degli adempimenti e del rilascio delle documentazioni nei tempi previsti (certificazioni, fatture, ...).



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Centro Diurno “Villa Diamante” di Campegine



Si trova a Campegine, in Via Veneto 1.

La struttura ha una disponibilità di 25 posti.

L'orario di apertura è garantito dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00, con possibilità di frequenza personalizzata.

### A chi rivolgersi

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare la RAA del Centro Diurno al numero 0522/677824 tasto 4 oppure al numero 334/6121983.



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Centro Diurno “La Cittadella” di Montecchio Emilia



Si trova a Montecchio Emilia in Viale Marconi, 7.

La struttura ha una disponibilità di n. 25 posti.

L'orario di apertura è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.30, il sabato dalle ore 07.45 alle 17.30, con possibilità di frequenza personalizzata.

### A chi rivolgersi

Per avere informazioni relative all'accesso al servizio rivolgersi all'assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano. Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare la RAA del Centro Diurno al 0522-861832 oppure 334/6351497.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Centro Diurno “Mara Casamatti” di San Polo d’Enza



Si trova a Polo d'Enza in via Alcide De Gasperi, 9.

La struttura ha una disponibilità di 25 posti.

Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

### A chi rivolgersi

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare la RAA del Centro Diurno al seguente numero di telefono 0522-873217 oppure al 346/0912481.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Centro Diurno “Aventia” di Sant’Ilario d’Enza



Si trova a Sant’Ilario d’Enza in via Roma n. 22

La struttura ha una disponibilità di 25 posti.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00,  
il sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.30.

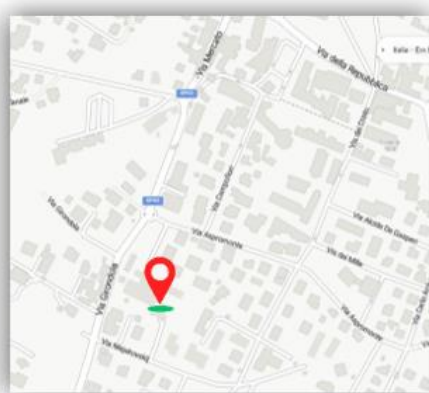
### A chi rivolgersi

Chi è interessato ad avere informazioni relative all’accesso al servizio può rivolgersi all’Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell’anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare la RAA del Centro Diurno al seguente numero 0522-479870 oppure al 334/6582407.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Centro Diurno di Cavriago



Si trova a Cavriago, in via Majakowskij

La struttura ha una disponibilità di 25 posti, temporaneamente fino a settembre 2024 di 20 posti (a causa dei lavori di ristrutturazione per ampliamento dei locali). Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

### A chi rivolgersi

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare la RAA del Centro Diurno al seguente numero di telefono 0522-373497 oppure 339/7754796.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## GLI INTERVENTI A FAVORE DELLA DOMICILIARITÀ

### ***I Servizi di Assistenza Domiciliare per anziani***

#### **Destinatari**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è un servizio socio-sanitario rivolto a persone over 65 anni, o a persone non autosufficienti (disabili adulti, adulti in regime di N.O.D.O - Nucleo Operativo Domiciliare Oncologico), sia sole che con famiglia, che si trovino in condizioni assistenziali e socio-sanitarie che rendano necessaria l'attivazione di un aiuto presso il proprio domicilio. Destinatari del servizio sono pertanto soggetti in condizioni di non autosufficienza e/o a rischio di non autosufficienza che per permanere nel loro domicilio richiedono un progetto sociale.

#### **Descrizione del servizio**

I servizi di assistenza domiciliare erogano prestazioni socio-assistenziali prevalentemente al domicilio dell'utente, allo scopo di mantenere la persona il più a lungo possibile nel proprio contesto socio-familiare ed ambientale nel rispetto dello stile di vita dell'anziano e della sua famiglia.

Gli obiettivi perseguiti dal servizio sono sintetizzabili come di seguito:

- promuovere il benessere della persona, costruendo un progetto di vita e di cura che parta dalle sue esigenze ed abitudini di vita;
- stimolare il mantenimento/recupero delle capacità residue;



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

- sostenere la famiglia, accompagnando/affiancando il familiare o il personale privato nell'acquisizione di corrette modalità di cura della persona (tutoraggio);
- prevenire e assistere situazioni di disagio, di malattia e di emarginazione.

Le attività offerte dal servizio vengono concordate con programmi individuali che garantiscano la risposta personalizzata ai bisogni, nel pieno rispetto dello stile e valori di vita della persona, valorizzando la partecipazione e il coinvolgimento dei familiari/legali rappresentanti.

Il servizio, al fine di essere di supporto alle famiglie e alle persone non autosufficienti prevede:

- flessibilità nell'accoglienza (quotidiana, temporanea, occasionale);
- flessibilità delle prestazioni erogate (in funzione della lettura personalizzata dei bisogni).

Le attività comprendono:

- servizio di cura alla persona, igiene;
- alzata e rimessa a letto;
- vestizione;
- bagno assistito;
- deambulazione assistita;
- fornitura e consegna del pasto;
- aiuto nell'apparecchiare la tavola alla consegna del pasto;
- controllo e supervisione nel momento del pasto;
- controllo nella corretta assunzione dei farmaci;
- addestramento familiari e/o assistenti private sull'utilizzo degli ausili, attività di accompagnamento, supervisione e aiuto nella cura dell'anziano (tutoring);
- attività di socializzazione e segretariato sociale, che prevedono soprattutto le seguenti prestazioni:
  - spesa
  - ritiro ricette e consegna farmaci
  - espletamento pratiche burocratiche
- contatto con i medici di base;

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

- accompagnamento, per persone completamente sole, a visite mediche specialistiche che abbisognano di una conoscenza approfondita dell'utente (es Centro Disturbi Cognitivi).

Il servizio è svolto da un'équipe di operatori socio-sanitari che lavorano in stretta connessione con l'Assistente Sociale e Responsabile del Caso Comunale (RdC), i centri diurni, il Servizio Infermieristico Domiciliare (SID) ed i Medici di medicina generale.

La produzione dei pasti è affidata alla CIR - Food Cooperativa Italiana di Ristorazione per i servizi di: Sant'Ilario d'Enza, San Polo d'Enza e Campegine.

La produzione dei pasti è affidata all'Azienda Speciale Cavriago Servizi per i servizi di Cavriago e Montecchio Emilia.

## Localizzazione del servizio e orari di apertura

Il SAD di San Polo d'Enza è attivo dalle ore 7.30 alle 19.30 dal lunedì al sabato e la domenica mattina dalle ore 07.30 alle ore 13.30.

Il SAD di Sant'Ilario d'Enza è attivo dalle ore 7.30 alle 19.45 dal lunedì al sabato e la domenica mattina dalle ore 8.00 alle ore 12.30 con possibilità di anticipo o posticipo di mezz'ora.

Il SAD di Montecchio Emilia è attivo dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 19.00, con possibilità di anticipo e posticipo di circa mezz'ora, e alla domenica dalle 08.00 alle 13.30.

Il SAD di Campegine è operativo dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 13.00, il mercoledì dalle ore 07.00 alle ore 15.00 con possibilità di anticipo di mezz'ora. È possibile richiedere prestazioni nelle fasce pomeridiane e durante i giorni festivi in modo programmato e in base alle esigenze dell'utenza.

Il SAD di Gattatico è operativo dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 13.00, il mercoledì dalle ore 07.00 alle ore 15.00 con possibilità di

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

anticipo di mezz'ora. È possibile richiedere prestazioni durante i giorni festivi in modo programmato e in base alle esigenze dell'utenza.

Il SAD di Cavriago è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 20.30 e la domenica e i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 11.30.

*In adempimento al DPCM 12/01/2017 "Garanzia nuovi LEA" per garantire la continuità assistenziale, l'attivazione del SAD può avvenire entro 24/48 della richiesta della prestazione da parte del Servizio Sociale di riferimento.*

## Modalità di accesso

Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'Assistente Sociale Responsabile del caso del proprio Comune di residenza.

Alla richiesta di accesso segue la valutazione dello stato di salute psicofisica da parte dell'UVG/UVM il quale predispone un piano di vita e di cura dell'anziano in accordo con la famiglia e stipulato il contratto di accesso al servizio.

Le visite domiciliari di presa in carico vengono effettuate dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune di riferimento e dal Responsabile delle Attività Assistenziali.

Per l'ammissione a fruire dei servizi sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e referti medici specialistici.

## Dimissione

La dimissione dal servizio può avvenire alla scadenza del contratto, per avvenuto accesso ad altro servizio, per recesso volontario o in caso di decesso dell'anziano.

## Costi a carico dell'utente

Il servizio è a pagamento in base alle prestazioni ricevute. Ogni anno, in base alle vigenti direttive regionali in materia, la Giunta



# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

dell'Unione dei Comuni della Val d'Enza, nell'ambito della programmazione annuale, stabilisce le tariffe per le singole prestazioni. A sostegno della realizzazione del servizio sono destinate risorse dal Fondo Regionale Non Autosufficienza il cui ammontare è definito annualmente dalla programmazione socio sanitaria distrettuale, sulla base delle ore effettivamente erogate. Le tariffe pertanto possono variare a seconda che si tratti di posti "contrattualizzati" oppure "privati".

Possono inoltre essere previste integrazioni tariffarie da parte del Servizio sociale territorialmente competente, determinate sulla base dell'attestazione ISEE.

Le fatture vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un impegno economico da parte dell'utente o di un suo familiare.

Il pagamento, dietro ricevimento di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- tramite i canali PagoPA;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- in contanti presso l'istituto bancario Tesoriere dell'ASP o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;

Al momento del colloquio con la RAA vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

## Le figure professionali che operano nel servizio

Il personale che opera per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare è composto da:

- *Coordinatore dei servizi Territoriali*
- *Responsabile Attività Assistenziali (RAA)*
- *Operatori Socio Sanitari (OSS)*

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è possibile contattare i Responsabili dei relativi SAD rispettivamente a:

- SAD di San Polo d'Enza:

RIFERIMENTO **R.A.A.** – tel. 0522-873217/ 346-0912481

- SAD di Sant'Ilario d'Enza:

RIFERIMENTO **R.A.A.** – tel. 0522-479870/ 334-6582407

- SAD di Montecchio Emilia:

RIFERIMENTO **R.A.A.** – tel. 0522-861832/ 334-6351497

- SAD di Campegine:

RIFERIMENTO **R.A.A.** – tel. 0522-677913/ 339-8081877

- SAD di Gattatico:

RIFERIMENTO **R.A.A.** – tel. 0522-477944 /339-8081877

- SAD Cavriago

RIFERIMENTO **R.A.A.** – tel. 0522/373493/ 339-7754796

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Gli indicatori della qualità del servizio

AREA DELLA QUALITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Trasparenza, accoglienza e partecipazione</i>		
<i>Informazione, accessibilità e trasparenza</i>	Adeguatezza dell'accoglienza e supporto all'inserimento	Visita domiciliare con l'Assistente sociale RdC e il referente del servizio la conoscenza dell'utente e dell'ambiente domestico e l'analisi del bisogno entro 3 giorni dalla segnalazione. Completezza delle informazioni al momento dell'ammissione a fruire del servizio con riferimento a: - informazioni sui costi e sui servizi; - consegna della carta dei servizi; - sottoscrizione del contratto.
	Personalizzazione dell'accoglienza	Definizione di un progetto assistenziale personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI) entro 30 giorni dalla presa in carico dal servizio.
	Facilità di relazione con il personale dell'ASP	Possibilità di colloqui individuali con i Responsabili dei servizi domiciliari in servizio presso l'ASP.
	Accessibilità multicanale dell'informazione	Presenza delle informazioni relative ai servizi sul sito web. Pubblicazione sul sito web dei contenuti minimi previsti dal Programma della Trasparenza e dell'Integrità. Invio di comunicazioni scritte in caso di chiusura per sciopero almeno 5 giorni prima.
<i>Coinvolgimento e partecipazione</i>	Attenzione alla soddisfazione dell'utenza	Svolgimento di un'indagine annuale di soddisfazione dell'utenza.
	Dialogo e partecipazione dell'utenza	Possibilità di inviare suggerimenti e reclami da parte degli utenti e dei loro familiari attraverso il web o la compilazione di apposite schede cartacee.
<i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>	Adeguatezza delle misure di prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Rispetto delle prescrizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modificazioni.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

<i>Efficacia, tempestività e professionalità della prestazione</i>		
<i>Area dell'assistenza sociale e sanitaria</i>	Adeguatezza del servizio ristorazione	Garanzia della fornitura di pasti giornaliera. Applicazione procedure di autocontrollo igienico nella preparazione e conservazione degli alimenti. Elaborazione di diete equilibrate secondo le esigenze individuali. Menù a proposte plurime.
	Adeguatezza dell'assistenza infermieristica e riabilitativa	Possibilità di integrazione dell'assistenza infermieristica con il servizio domiciliare dell'AUSL.
	Adeguatezza dell'assistenza socio-sanitaria	Servizio potenzialmente operativo 12 ore al giorno. Presenza di uno o due operatori per intervento in base al tipo di servizio fornito.
	Adeguatezza delle procedure	Presenza di procedure/istruzioni operative in relazione a: - presa in carico e accoglienza; - alzate; - bagno di pulizia; - miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza. Presenza di procedure/istruzioni per la prevenzione e il controllo dei problemi sanitari più frequenti (es. piaghe da decubito).
	Personalizzazione dell'assistenza	Definizione di un progetto assistenziale personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI) entro 30 giorni dalla presa in carico dal servizio e revisione almeno semestrale del piano e comunque in presenza di accadimenti significativi.
<i>Area del personale</i>	Adeguatezza della formazione e della condivisione delle informazioni	Approvazione del piano formativo annuale. Incontri di équipe almeno settimanali. ...Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti
<i>Area amministrativa</i>	Regolarità dell'attività amministrativa	Regolarità del rispetto degli adempimenti e del rilascio delle documentazioni nei tempi previsti (certificazioni, fatture, ...).

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Assistenza Domiciliare Supportiva

### Destinatari

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) Supportivo è rivolto a:

- caregiver di anziani che presentano quadri personali di non autosufficienza derivanti da patologie neurologiche (Parkinson, stroke ischemici/emorragici, neuropatie, ecc.) o da fattori muscoloscheletrici (cedimenti vertebrali, miopatie, ecc.) e/o da patologie psichiche concomitanti, noti o non noti ai servizi sociali territoriali.
- caregiver di persone adulte e anziane alle quali è stata diagnosticata una demenza e che presentano disturbi cognitivi e/o comportamentali non ancora gravi, per quanto gravosi per i familiari, in carico al CDCD di Montecchio Emilia o all'U.O. di Neurologia dell'Ospedale S. Maria Nuova (under 65);

Si precisa che le persone adulte e anziane beneficiarie del servizio devono essere state riconosciute in situazione di handicap grave ai sensi dell'art. 3 comma 3. L. 104/92 oppure essere titolari di indennità di accompagnamento.

### Descrizione del servizio

L'assistenza domiciliare supportiva è una tipologia di assistenza a domicilio volta a garantire sollievo al caregiver responsabile dell'assistenza al familiare anziano o adulto con patologie assimilabili a quelle geriatriche e interventi di carattere socio educativo a favore dell'anziano/adulto assistito. Il servizio tiene conto anche dei bisogni dell'assistente familiare (quando presente) e delle altre persone del contesto familiare e sociale dell'assistito che partecipano e condividono il lavoro di cura con il caregiver familiare.

Gli interventi avranno un contenuto di tipo socioeducativo strettamente connesso alla situazione di bisogno dell'anziano/adulto:

- monitoraggio del comportamento e supporto delle funzioni cognitive;
- interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali, sociali e relazionali;
- mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa;
- tutoring al caregiver;

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Al fine di rafforzare l'efficacia dell'intervento di sollievo, è possibile associare momenti di affiancamento/supporto per la crescita nel percorso assistenziale al fine di condividere un piano personalizzato di conciliazione che individui attività specifiche per il benessere dei caregiver coerenti coi suoi interessi e le sue esigenze, da promuovere anche in collaborazione con enti del terzo settore.

La realizzazione delle progettualità previste avviene mediante accessi al domicilio principalmente della Responsabile Attività Assistenziale (R.A.A.) e dell'Operatore sociosanitario che realizza l'intervento a domicilio, anche in collaborazione con animatore e/o il fisioterapista

## Localizzazione del servizio e orari di apertura

Il servizio è attivo nei comuni di San Polo d'Enza, Sant'Ilario d'Enza, Montecchio Emilia, Campegine, Gattatico, Cavriago.

Gli interventi potranno essere settimanali o bisettimanali per un tempo preferibilmente non inferiore a 120 minuti ciascuno e comunque da adeguarsi al livello di capacità attentiva e/o di tenuta della persona non autosufficiente.

Il progetto sarà definito dalla Responsabile del Caso competente per territorio.

Gli interventi saranno erogati secondo una pianificazione concordata con i familiari.

## Modalità di accesso

Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'Assistente Sociale Responsabile del caso del proprio Comune di residenza.

Alla richiesta di accesso segue la valutazione dello stato di salute psicofisica da parte dell'UVG/UVM. Successivamente la Responsabile del Caso predispone un Progetto Personalizzato che conterrà l'indicazione all'attivazione dell'assistenza domiciliare supportiva.

La visita domiciliare di presa in carico, con presentazione e firma del contratto, viene effettuata dal Responsabile dell'Attività Assistenziale.

Per l'ammissione a fruire dei servizi sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria.

## Dimissione

La dimissione dal servizio può avvenire alla scadenza del progetto, per avvenuto accesso ad altro servizio, per recesso volontario o in caso di decesso.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Costi a carico dell'utente

Il servizio è a pagamento in base alle prestazioni ricevute.

Ogni anno, in base alle vigenti direttive regionali in materia, la Giunta dell'Unione della Val d'Enza, nell'ambito della programmazione annuale, stabilisce le tariffe per le singole prestazioni. A sostegno della realizzazione del servizio sono destinate risorse dal Fondo Regionale Non Autosufficienza il cui ammontare è definito annualmente dalla programmazione socio sanitaria distrettuale, sulla base delle ore effettivamente erogate.

Le fatture vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un impegno economico da parte dell'utente o di un suo familiare.

Il pagamento, dietro ricevimento di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- tramite i canali PagoPA;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- in contanti presso l'istituto bancario Tesoriere dell'ASP o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;

Al momento del colloquio con la Assistente Sociale Responsabile del caso e la RAA vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

## Le figure professionali che operano nel servizio

Il personale che opera per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare supportiva è composto da:

- Responsabile Attività Assistenziali (RAA)
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Fisioterapista
- Animatrice



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'utente.

Per avere informazioni circa i servizi è possibile contattare la Responsabile del servizio S.A.D. Supportivo: Panico Emanuela: 333/2028867

## **SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI DELLA VAL D'ENZA**

### Destinatari

Le famiglie dei Comuni di Bibbiano, Campegine, Canossa, Cavriago, Gattatico, Montecchio Emilia, Sant'Ilario d'Enza, San Polo d'Enza.

Assistenti familiari che si rendono disponibili all'impiego di assistenza alla persona.

### Descrizione del servizio

Lo sportello Assistenti Familiari della Val d'Enza è il servizio pubblico gratuito fornito dall'Unione val d'Enza e A.S.P. Carlo Sartori per la ricerca di assistenti familiari per persone non autosufficienti, anziani o adulti, con varie modalità:

- In convivenza h24
- Ad ore
- Per attività di pulizie e/o compagnia.

Il servizio offre alle famiglie:

- Ascolto, informazione, accompagnamento al fine di individuare, nel modo più preciso e personalizzato possibile, un'assistente familiare idonea alle proprie esigenze;
- Indicazione di una rosa di nominativi, ottenuti mediante l'incrocio tra domanda/offerta;
- Informazioni generali sul contratto di lavoro;
- Informazioni sui servizi presenti nel territorio (per le persone non autosufficienti) per meglio orientare le famiglie e le lavoratrici all'assistenza e alla cura a domicilio.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Il servizio offre alle assistenti familiari:

- Supporto alla ricerca del lavoro anche attraverso la valutazione delle capacità a svolgere le mansioni di cura presso le famiglie;
- Corsi di formazione e aggiornamento per qualificare il lavoro;
- Supporto informativo alla regolarizzazione del contratto di lavoro;

## Localizzazione del servizio e orari di apertura

Il servizio riceve su appuntamento Il martedì e giovedì dalle ore 12.00 alle ore 14.00 a seguito di contatto telefonico o tramite email ai seguenti recapiti:

Numero di telefono: 333/8261072

Email: [assistentifamiliari@carlosartori.it](mailto:assistentifamiliari@carlosartori.it)

Il servizio è aperto al pubblico senza appuntamento dalle ore 12.00 alle ore 14.00 al:

- **Lunedì** Presso la Casa della Comunità di San Polo d'Enza, Via Frassati n. 1
- **Mercoledì** Presso la Casa della Comunità Montecchio Emilia, Via Giuseppe Saragat
- **Venerdì** Presso la Casa della Comunità di Sant'Ilario d'Enza, Via Rossellini

## Costi a carico dell'utente e assistenti familiari

Il servizio è completamente gratuito

## Le figure professionali che operano nel servizio

Il servizio mette a disposizione un'operatrice qualificata.

## A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Per avere informazioni circa i servizi è possibile contattare l'operatrice al seguente numero 333/8261072

Email: [assistentifamiliari@carlosartori.it](mailto:assistentifamiliari@carlosartori.it)

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## GLI ALTRI SERVIZI PER ANZIANI

### ALLOGGI PROTETTI

#### Destinatari

Gli alloggi protetti sono servizi destinati ad anziani che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia hanno bisogno di un ambiente protetto e sicuro. Il servizio si rivolge prevalentemente a persone sole, prive o con carenza di risorse familiari dirette e abbiano il desiderio e la possibilità di mantenere una vita indipendente ma in sicurezza.

#### Descrizione del servizio

Queste tipologie di servizio garantiscono ai cittadini anziani una vita comunitaria parzialmente autogestita con l'aiuto dei servizi territoriali.

A titolo indicativo e in base alla collocazione, ogni anziano ha una propria camera da letto con bagno privato, sala e cucina possono essere all'interno del proprio alloggio o in spazi comuni.

Nella propria stanza è possibile portare oggetti e arredi personali, mentre negli spazi comuni ciò è possibile nel rispetto delle esigenze altrui.

Il servizio comprende:

- uso della stanza, del bagno personale e degli spazi comuni;
- servizio di reperibilità tecnico-manutentiva;
- prestazioni di tipo alberghiero quali la pulizia degli spazi comuni e delle stanze da letto, lavaggio della biancheria da letto.

Il servizio non prevede una assistenza nelle 24 ore ma solo in modo programmato.

A richiesta e a pagamento possono essere erogate le seguenti prestazioni:

- fornitura pasti;

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

- servizi di assistenza (alzate, bagno settimanale, etc.) in base ai bisogni (anche temporanei) e servizi di cura della persona, forniti dal servizio di assistenza domiciliare;
- servizio di lavanderia degli indumenti personali;
- tutela diurna;
- servizio infermieristico fornito dall'Azienda Usl su richiesta del Medico di famiglia.

Le prestazioni sopra descritte possono essere svolte anche dai familiari e/o personale privato reperito dalla famiglia.

## Localizzazione del servizio e orari di apertura

- Alloggi protetti di Cavriago (temporaneamente sospesi e attivabili su richiesta), in via Aspromonte n°2, presso la struttura residenziale di casa residenza con una capacità ricettiva di 12 posti. *Il Servizio è flessibile, oggi non attivo per mancanza di richieste da parte di cittadini di Cavriago con le caratteristiche sopra descritte, ma attivabile in futuro a fronte di eventuali e nuove richieste di cittadini, valutati con caratteristiche idonee dal competente Servizio Sociale Territoriale. Oggi, dunque, i 12 posti destinati ad appartamento protetto sono convertiti (con relativa autorizzazione al funzionamento) a 12 posti di CRA. L'eventuale decisione di riconversione in Appartamenti Protetti di tutti o solo di alcuni dei 12 posti sarà competenza del Comune di Cavriago per il tramite del Responsabile dell'SST territoriale in capo all'Unione Val d'Enza, il quale, mediante invio di comunicazione via PEC all'Asp Carlo Sartori, definirà tempi e modalità di conversione, fermo restando i tempi tecnici necessari per la riorganizzazione del servizio e la richiesta di nuova autorizzazione al funzionamento.*

## Modalità di accesso

La raccolta della domanda di accesso al servizio e la valutazione del caso sono di competenza dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune di riferimento.

Per l'ammissione a fruire dei servizi sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e referti medici specialistici.

## Cessazione del servizio

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

L'erogazione del servizio può terminare alla scadenza del contratto, per avvenuto accesso ad altro servizio, per recesso volontario o in caso di decesso dell'anziano.

## Costi a carico dell'utente

La tariffa mensile comprende:

- l'uso della stanza arredata e degli spazi comuni;
- le utenze;
- le pulizie;
- il servizio di lavanderia;
- le manutenzioni;

Le fatture vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un impegno economico da parte dell'utente o di un suo familiare.

Il pagamento, dietro ricezione di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- tramite i canali PagoPA;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- in contanti presso l'istituto bancario Tesoriere dell'ASP o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;

Al momento del colloquio con la RAA vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

## Telesoccorso

Viene attivato su richiesta.

## Le figure professionali che operano nel servizio

Il servizio vede l'intervento del Referente delle Attività Assistenziali per la supervisione delle attività quotidiane, degli operatori socio

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

sanitari, laddove previsti dal regolamento, per quanto riguarda l'assistenza tutelare e del personale volontario che può garantire le attività di vigilanza e socializzazione.

Il servizio non prevede un'assistenza continuativa ma solamente in modo programmato.

## A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è possibile contattare la RAA al numero 339 7754796.

## RESIDENZA PROTETTA

### Destinatari

I destinatari sono:

- anziani totalmente o parzialmente autosufficienti (anziani soli o in coppia, con rete familiare fragile o assente, con compromissione parziale delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali, della vita di relazione e di autotutela esposte al rischio di abbandono e/o isolamento);
- persone di età inferiore ai 65 anni purché presentino rischio di emarginazione e/o patologie assimilabili all'età senile o un quadro assistenziale equiparabile, in condizione di bisogno con un progetto educativo e/o di autonomia.

In ogni caso le condizioni psicofisiche devono essere tali da non interferire con le esigenze degli altri residenti: non sono ammesse persone che possano recare turbamenti alla vita comunitaria.

### Descrizione del servizio

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Si tratta di n. 11 unità abitative autonome, di cui n. 4 ad uso singolo, n. 6 ad uso doppio ed 1 ad uso triplo, con accesso principale comune ed ingressi indipendenti agli alloggi.

Gli appartamenti sono dotati da spazi comuni e servizi collettivi di supporto (lavanderia) e sono adiacenti ad altri servizi socio assistenziali. Gli appartamenti sono dotati di servizi, angolo cottura, e dei necessari requisiti di accessibilità, fruibilità e sicurezza.

Hanno tipologia diversa: sono bilocali e trilocali. Gli appartamenti dispongono di cucina, camera e bagno fruibile per persone disabili.

## **Localizzazione del servizio e orari di apertura**

- Residenza protetta si trova a Sant'Ilario d'Enza in via Podgora n. 8 adiacente alla struttura semiresidenziale di centro diurno con una capacità ricettiva di 12 posti;

## **Modalità di accesso**

L'attivazione del servizio è effettuata su domanda dell'interessato, dei suoi familiari o di altre persone da lui incaricate, dal tutore/amministratore di sostegno (di seguito definiti "chi per esso"). La domanda, redatta su apposito modulo, deve essere presentata al Servizio sociale territoriale di Sant'Ilario d'Enza, Unione Val d'Enza.

## **Cessazione del servizio**

L'erogazione del servizio può terminare alla scadenza del contratto, per avvenuto accesso ad altro servizio, per recesso volontario o in caso di decesso dell'anziano.

## **Costi a carico dell'utente**

I residenti sono tenuti al pagamento di una retta per l'utilizzo dell'alloggio stesso che non è comprensiva delle spese di gestione (utenze) e delle manutenzioni ordinarie, le quali andranno pagate a parte.

Le tariffe hanno, di norma, durata annuale e con la stessa cadenza potranno essere riviste ed aggiornate, in base alle variazioni approvate con delibera di giunta di Unione Val d'Enza



# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Le fatture vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione deve essere sottoscritto il contratto di ingresso e deve essere versata una caparra infruttifera pari ad una mensilità media, dall'utente o da un suo familiare.

Il pagamento, dietro ricezione di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- tramite i canali PagoPA;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- in contanti presso l'istituto bancario Tesoriere dell'ASP o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;

Al momento del colloquio con l'Assistente sociale e la RAA vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

## **Telesoccorso**

Viene attivato su richiesta e gratuitamente.

## **Le figure professionali che operano nel servizio**

Il servizio vede l'intervento del Referente delle Attività Assistenziali per la supervisione delle attività quotidiane, degli operatori socio sanitari, laddove previsti dal regolamento, per quanto riguarda l'assistenza tutelare e del personale volontario che può garantire le attività di vigilanza e socializzazione.

Il servizio non prevede un'assistenza continuativa ma solamente in modo programmato.

## **A chi rivolgersi per ulteriori informazioni**

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Per avere informazioni circa i servizi è possibile contattare i numeri:

- Residenza protetta Sant'Ilario d'Enza: **RIFERIMENTO R.A.A.**  
0522/479870 – 334/6582407

## **MINI ALLOGGI PROTETTI**

Situati presso la struttura di CRA San Polo d'Enza ma in via di dismissione.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## NUMERI UTILI - UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e il giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

Si riceve su appuntamento, contattando gli uffici al 0522 873123 tasto 1. Chiamando la segreteria e premendo il tasto 1 avrete la possibilità di contattare i seguenti uffici:

### Tasto 1 - Servizio Segreteria

*Elisa Delmonte*

Contatta [segreteria@carlosartori.it](mailto:segreteria@carlosartori.it)

Il Servizio segreteria si occupa della diffusione delle informazioni generali utili a fornitori, utenti e dipendenti. Per richiedere i contatti e incontri con i Responsabili di Area contattare la segreteria e lasciare un proprio recapito con le motivazioni della richiesta.

### Tasto 2 - Servizio Acquisti

*Federica Romiti*

Contatta [f.romiti@carlosartori.it](mailto:f.romiti@carlosartori.it)

Il Servizio Acquisti gestisce le attività e gli adempimenti inerenti l'approvvigionamento di beni e servizi per l'ASP. Il Servizio Acquisti si occupa inoltre della manutenzione, noleggio, cambio pneumatici del parco auto di ASP C Sartori e delle linee della telefonia mobile dell'Ente.

*Se siete fornitori di Asp potete contattare questo ufficio per inviare offerte di forniture, servizi o lavori da presentare all'Ente, per delucidazioni per partecipare a gare pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente, per inviare moduli per la partecipazione, aggiudicazione e avvio di eventuali forniture, servizi o lavori avviati a seguito di una procedura di appalto.*

*Se siete dipendenti di Asp potete contattare questo ufficio qualora abbiate richiesto specifiche forniture, per conoscere tempi e*

# CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DI ASP CARLO SARTORI

*modalità di consegna, per invio di buoni d'ordine per la fornitura di beni per le gare avviate dall'Ente (quali materiale per la vita quotidiana, servizio lava-nolo, fornitura divise) sempre attraverso i canali comunicati a tutti i servizi attraverso la comunicazione di avvio procedura.*

## **Tasto 3- Servizio Economato e protocollo**

*Federica Giberti*

Contatta [f.giberti@carlosartori.it](mailto:f.giberti@carlosartori.it)

Il Servizio Economato e protocollo si occupa della gestione della cassa economale e degli adempimenti inerenti la gestione dei flussi documentali di ASP.

*Se siete utenti dei nostri servizi potete contattare questo ufficio per le dichiarazioni di presenza degli Ospiti in struttura.*

*Se siete dipendenti di Asp potete contattare questo ufficio per anticipazioni e rimborso di spese minute, autorizzate dai Responsabili dell'Ente, per il funzionamento degli uffici, servizi e strutture dell'ASP, a fronte della presentazione di scontrino fiscale.*

## **Tasto 4 – Servizio Bilancio e contabilità generale**

*Erica Mariotti*

Contatta [e.mariotti@carlosartori.it](mailto:e.mariotti@carlosartori.it)

Il Servizio bilancio e contabilità generale provvede agli adempimenti relativi alla tenuta della contabilità e degli investimenti finanziari.

Il Servizio, in sinergia con il Responsabile di area si occupa anche delle funzioni di controllo di gestione, raccoglie e analizza i dati di gestione attraverso idonee elaborazioni e adeguati indicatori; valuta la significatività degli scostamenti, l'efficienza nell'impiego delle risorse e la produttività dei fattori operativi impiegati.

*Se siete utenti dei nostri servizi potete contattare questo ufficio per sapere se è arrivato un Vs. pagamento, per eventuali rimborsi, per le Certificazioni per la dichiarazione dei redditi. Se siete fornitori di Asp (tutti tranne quelli del servizio SSFIEE) potete contattare questo ufficio per informazioni sulla Vs. fattura elettronica e sui pagamenti.*

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## **Tasto 5 - Servizio Personale**

*Katia Amovilli*

Contatta [k.amovilli@carlosartori.it](mailto:k.amovilli@carlosartori.it)

Il Servizio personale cura l'amministrazione del personale sia per quanto riguarda il trattamento giuridico che per quello economico, provvede inoltre agli adempimenti fiscali, previdenziali e normativi connessi. Gestisce gli aspetti giuridici della gestione delle risorse umane.

Rispetto agli Affari Generali gestisce la redazione e la gestione degli atti amministrativi, gli adempimenti normativi che competono l'ASP e l'aggiornamento del sito web dell'ente.

Se siete utenti dei nostri servizi potete contattare questo ufficio per i riferimenti degli uffici competenti e per informazioni relative alle pubblicazioni sul sito di ASP.

Se siete dipendenti di Asp potete contattare questo ufficio per informazioni su CCNL, permessi e congedi, formazione.

## **Tasto 6 - Servizio Rette**

*Chiara Villa*

Contatta [c.villa@carlosartori.it](mailto:c.villa@carlosartori.it)

Il Servizio Rette provvede agli adempimenti relativi alla gestione delle rette, compresa la fatturazione e alla riscossione dei crediti.

*Se siete utenti dei nostri servizi potete contattare questo ufficio per avere informazioni sulla fatturazione delle rette, sulla fatturazione degli oneri Ausl, sul recupero dei crediti, stipulazione di piani di rientro, fatturazione servizio minori (SSFIEE).*

## **Tasto 7 - Servizio Affari generali e informazioni sui servizi di Asp**

*Monica Araldi*

Contatta [m.araldi@carlosartori.it](mailto:m.araldi@carlosartori.it)

All'interno di questo servizio si gestisce l'amministrazione del personale sia per quanto riguarda il trattamento giuridico che per quello economico, provvede inoltre agli adempimenti fiscali, previdenziali e normativi connessi. Gestisce la rilevazione presenze.

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## Riepilogo dei contatti dei servizi socio-sanitari

Casa Residenza Anziani "Carlo Sartori" LAURA ZANELLI- tel. 0522-873217 interno 1-2-3

Casa Residenza Anziani "Villa Diamante" ELENA MESSORI – tel. 0522-677824 int. 2-3

Casa Residenza Anziani Cavriago RAFFAELLA LOVAGLIO- tel. 0522-373499

Coordinatore dei servizi socio-sanitari territoriali – Panico Emanuela tel. 333-2028867

Centro Diurno di Campegine R.A.A. – tel. 0522-677824 int. 1 / 339-8081877

Centro Diurno di Montecchio Emilia R.A.A. – tel. 0522-861832 / 334-6351497

Centro Diurno di San Polo d'Enza R.A.A. – tel. 0522-873217 / 346-0912481

Centro Diurno di Sant'Ilario d'Enza R.A.A.– tel. 0522-479870 / 334-6582407

Centro Diurno di Cavriago R.A.A.– tel. 0522-373497 / 339-7754796

SAD di Campegine R.A.A.– tel. 0522-677913 / 339-8081877

SAD di Gattatico R.A.A.- 339-8081877

SAD di Montecchio Emilia R.A.A.– tel. 0522-861832 / 334-6351497

SAD di San Polo d'Enza R.A.A. – tel. 0522-873217 / 346-0912481

SAD di Sant'Ilario d'Enza R.A.A.– tel. 0522-479870 / 334-6582407

SAD di Cavriago R.A.A.– tel. 0522-373497 / 339-7754796

Residenza Protetta Sant'Ilario d'Enza R.A.A.– tel. 0522-479870 / 334-6582407

S.A.D. Supportivo: Panico Emanuela: 333/2028867

# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

Sportello      Assistenti      famigliari:      333/8261072      mail:  
assistentifamiliari@carlosartori.it

Sito internet: <https://www.carlosartori.it/>



# CARTA DEI SERVIZI SOCIOSANITARI DI ASP CARLO SARTORI

## MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

*Ai sensi di quanto previsto dall'art. 31 D. lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati dall'Azienda per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere osservazioni circa l'attività della struttura, garantendo la massima riservatezza. La segnalazione verrà indirizzata al Responsabile del servizio e al Direttore Generale.*

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

in qualità di:

- ☐ Ospite
- ☐ Parente/affine (specificare grado di parentela \_\_\_\_\_)
- ☐ Altro (specificare \_\_\_\_\_)

Tipologia di segnalazione

- ☐ Apprezzamento
- ☐ Suggerimento
- ☐ Reclamo

Servizio oggetto di segnalazione \_\_\_\_\_

Motivo della segnalazione

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_