

**COMUNITÀ ALLOGGIO “SAN GIOVANNI BOSCO”
Via B. Centofanti n. 61, Ravenna**

**COMUNITÀ ALLOGGIO “VILLA MARIA FABBRI E
ADOLFO FANTINI”
Circonvallazione alla Rotonda dei Goti n.18, Ravenna**

CARTA DEI SERVIZI

Aprile 2024

CAPITOLO I - FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Finalità

La presente Carta dei Servizi disciplina le procedure di accoglimento degli ospiti e gli aspetti fondamentali della loro permanenza presso le Comunità Alloggio "San Giovanni Bosco" (Autorizzata al funzionamento per 14 ospiti, in 2 stanze doppie e 10 singole) e "Villa Maria Fabbri e Adolfo Fantini" (di seguito "Villa Fabbri") (Autorizzata al funzionamento per 17 ospiti, in 7 stanze doppie e 3 singole), gestite da ASP Azienda Servizi alla Persona di Ravenna Cervia e Russi.

La Comunità Alloggio è una struttura socio-assistenziale residenziale di ridotte dimensioni, di norma destinata ad accogliere, temporaneamente o a tempo prolungato ospiti autosufficienti e non autosufficienti di grado lieve che non sono più in grado di vivere nella propria casa e necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà. Il Servizio quindi, si propone di fornire ospitalità e assistenza, creando le condizioni per una vita comunitaria, parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto-aiuto, in stretta collaborazione con i servizi territoriali.

La struttura "San Giovanni Bosco" può accogliere fino ad un massimo di 14 persone, la struttura "Villa Fabbri" può accogliere un massimo di 17 persone.

1.2 Diritti degli ospiti

Gli ospiti hanno il diritto di spostarsi liberamente all'interno della struttura, fermo restando il rispetto del diritto di ciascuno alla riservatezza nella propria camera. Gli spazi comuni sono a disposizione di tutti gli ospiti ed il loro utilizzo deve avvenire nel rispetto delle regole comuni di convivenza.

È garantita la possibilità di uscire dalla Struttura previa informazione agli operatori e firmando l'apposito modulo.

L'ospite è tenuto all'osservanza dell'orario di rientro previsto per le ore 22.

Eventuale deroga all'orario deve essere autorizzata dal Coordinatore; devono inoltre essere comunicati eventuali ritardi dovuti a cause di forze maggiori o a imprevisti.

Nel caso l'assenza dell'ospite si prolunghi oltre i tempi concordati e senza giustificato motivo, gli operatori sono tenuti a darne segnalazione ai familiari, all'amministratore di sostegno, o qualora necessario alle forze dell'ordine.

1.3 Principi

La convivenza nella Comunità Alloggio è improntata sui seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli ospiti;
- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni da parte degli operatori;
- Diritto di scelta nella fruizione dei servizi;
- Tutela e riservatezza dei dati degli ospiti che la legge definisce "sensibili";
- Possibilità da parte degli ospiti di presentare suggerimenti e osservazioni circa la qualità e la quantità di prestazioni e servizi;
- Orari conformi a ritmi di vita "familiari" compatibili comunque con le regole della vita comunitaria;
- Informazione e partecipazione;
- Rispetto della propria persona, della dignità e identità personale, intesa come rispetto globale del proprio vissuto, delle proprie esperienze ed aspirazioni, in particolare il diritto all'esercizio delle libertà individuali affettive, di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione o non professione religiosa e di fede politica.

CAPITOLO II – INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Organizzazione e gestione del servizio

L'Organizzazione e la gestione della Comunità Alloggio "San Giovanni Bosco" e "Villa Fabbri" fanno capo agli uffici amministrativi dell'ASP di Ravenna Cervia e Russi, che per l'espletamento del servizio, si avvale di norma delle seguenti figure professionali:

- direttore e personale amministrativo (per l'espletamento delle attività amministrative);
- coordinatore di struttura;
- operatori socio sanitari;
- addetti ai servizi di pulizia;
- infermiere professionale;
- animatore;
- terapeuta della riabilitazione.

2.2 Prestazioni

Come previsto dalla DGR n.564/2000 "Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di Aids, in attuazione della L.R. n. 34/1998" e dalla DGR n. 1423/2015 "Integrazioni e modifiche alla DGR n. 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento", sono garantite, con le modalità sotto specificate, le seguenti prestazioni:

- a) Somministrazione pasti: colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena in relazione ai bisogni degli ospiti. I pasti saranno consumati nella sala da pranzo e verranno serviti in camera solo in caso di comprovata indisposizione.
Il menù è predisposto con rotazione mensile, tenendo conto delle variazioni stagionali. Esso viene reso noto sia mediante esposizione anticipata negli appositi spazi che comunicato personalmente ad ogni ospite il quale potrà richiedere le variazioni sempre previste.
Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione del medico.
Gli orari della colazione, del pranzo e della cena saranno fissati dal Coordinatore sentito il parere degli ospiti e programmati in modo da tener conto dei ritmi di vita familiari.
Gli ospiti devono essere presenti all'ora stabilita per i pasti, salvo cause di forza maggiore. In tali casi sarà cura del coordinatore far conservare in caldo le vivande.
Qualora l'ospite non possa essere presente ai pasti, deve darne avviso al coordinatore o all'operatore presente.
- b) Assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane ove necessario in relazione ai propri bisogni;
- c) Facilitazione nella fruizione di attività ricreativo-culturali, di mobilitazione o aggregative, anche effettuate all'esterno della struttura;
- d) Assistenza infermieristica ove richiesta dai piani individuali di assistenza;
- e) Presidio notturno garantito dal personale addetto all'assistenza a "San Giovanni Bosco", mentre a "Villa Fabbri" non è presente il personale OSS ma vi è l'appartamento dei Custodi che si attivano in caso di emergenza.

Vengono inoltre garantiti i seguenti servizi aggiuntivi:

- a) servizio di lavanderia della biancheria necessaria, nelle camere da letto, nella sala da pranzo e nella cucina utilizzando lavanderia esterna;
- b) servizio di lavanderia degli indumenti personali effettuato in loco;
- c) servizio di pulizia degli spazi comuni, delle stanze e dei bagni;
- d) servizio di animazione finalizzato all'organizzazione e alla partecipazione ad attività di tipo socio-ricreative;

e) servizio di fisioterapia.

2.2.1. Assistenza medica

Ciascun ospite mantiene, al momento dell'inserimento in comunità, il proprio medico di medicina generale di riferimento.

Il Medico viene informato dello stato di salute direttamente dall'utente o dai famigliari di riferimento

2.3 Il personale

Il personale addetto all'assistenza

Il personale addetto all'assistenza (OSS), si occupa del lavoro programmato secondo le modalità previste dal Coordinatore di struttura.

Tutto il personale è tenuto a:

- rispettare il segreto professionale,
- svolgere la propria attività senza arrecare pregiudizio alle esigenze individuali degli ospiti;
- non accettare regali in natura o in denaro a qualunque titolo;
- comunicare tempestivamente agli organi competenti ogni evento o problema di natura rilevante, assumendosi contestualmente la responsabilità di adottare le decisioni che i casi urgenti comportano;
- mantenere la massima correttezza nei rapporti con i parenti degli ospiti.

Non è possibile utilizzare personale esterno di assistenza, se non in casi straordinari previa autorizzazione da parte del Coordinatore.

Il personale infermieristico

Per garantire il benessere psico-fisico dell'ospite il personale infermieristico esegue le seguenti attività sanitarie:

- gestione, preparazione e somministrazione della terapia farmacologica;
- gestione di impegnative per visite specialistiche (prenotazione, organizzazione dell'accompagnamento, ecc.)
- incontro in struttura con il medico curante per aggiornamento generale del paziente e/o richieste segnalate dai parenti o degli stessi ospiti.
- interventi di piccole medicazioni indicati dal medico di medicina generale.

Il fisioterapista

L'attività motoria è rivolta a tutti gli ospiti della struttura ed è realizzata da un fisioterapista.

Il fisioterapista a richiesta dell'ospite, valuta e attiva progetti individualizzati.

L'animatore

L'Animatore, attraverso attività ludiche, espressive e creative, promuove la partecipazione sociale, il raggiungimento del benessere soggettivo e il miglioramento della qualità di vita degli ospiti. Le principali attività che l'Animatore organizza sono: laboratori creativi, attività motorie, attività educative, uscite organizzate e spettacoli.

2.4 Destinatari del servizio e criteri di accesso

Come indicato nella DGR n. 564/2000 "Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di Aids, in attuazione della L.R. n. 34/1998" e dalla DGR n. 1423/2015 "Integrazione e modifiche alla DGR n. 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento", la Comunità Alloggio può ospitare persone anziane (oltre 65 anni) autosufficienti o con un grado di non autosufficienza di grado lieve.

Possono inoltre essere ospitate persone con età inferiore ai sessantacinque anni, purché l'Unità di Valutazione Geriatria ne dichiari l'assimilabilità alla condizione di ospite.

L'accesso al Servizio, è garantito a persone che si trovano nelle condizioni di seguito indicata:

- 1) condizione di non autosufficienza di grado lieve;
- 2) assenza di rete familiare che determina l'impossibilità di strutturare un valido progetto assistenziale a domicilio;
- 3) condizione alloggiativa inadeguata o inesistente.

Il servizio è riservato prioritariamente ai cittadini residenti nel Comune di Ravenna. In caso di assenza di richieste d'inserimento, trascorsi 180 giorni, i posti vacanti possono essere utilizzati anche da cittadini residenti nei Comuni di Cervia e Russi.

2.5 Modalità di ammissione

L'ammissione alla Comunità Alloggio è proposta dall'Assistente Sociale responsabile del Caso al Coordinatore di struttura, previo confronto con il Professional della Non autosufficienza del Servizio Sociale Associato dei Comuni di Ravenna, Cervia e Russi e dopo aver attivato l'Unità di valutazione geriatrica. Il progetto di ingresso in struttura dovrà essere presentato nella prima seduta calendarizzata dell'apposita commissione dei Progetti di Vita, come previsto dall'art. 14 del regolamento per l'accesso al sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Non è possibile ammettere ospiti affetti da patologie psichiatriche o con disturbi cognitivi e del comportamento tali da compromettere la normale convivenza all'interno della comunità.

L'accoglimento in comunità, salvo specifici casi concordati con l'Assistente Sociale responsabile del caso, avviene a conclusione dell'iter procedurale sopra descritto e dopo la sottoscrizione dell'impegno da parte dell'ospite o di un suo rappresentante a rispettare il presente regolamento e gli oneri economici attribuiti.

L'ospite conserva la propria assistenza sanitaria di base.

2.6 Assegnazione stanza: si terrà conto delle caratteristiche psico-fisiche dell'ospite da inserire compatibilmente con la disponibilità del momento.

2.7 Corredo personale

Ogni ospite deve inoltre disporre di un sufficiente corredo personale (indumenti intimi, capi di vestiario, effetti personali) e di un borsone contenente il necessario per un eventuale ricovero ospedaliero.

Gli ospiti o i loro famigliari devono provvedere ad applicare sugli indumenti personali etichette con il nome della persona.

La struttura non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

È facoltà dell'ospite possedere oggetti personali. Gli ospiti sono direttamente responsabili della custodia del corredo e degli oggetti personali.

2.8 Modalità di dimissione

La dimissione dalla struttura può avere luogo per le seguenti motivazioni:

- su richiesta dell'ospite;
- su richiesta dei parenti e/o altro soggetto di riferimento, sempre nel consenso dell'interessato;
- su disposizione del Responsabile di struttura previa condivisione con l'Assistente Sociale responsabile del caso;
- per gravi motivi disciplinari o morali;
- per assenza prolungata dalla struttura per motivi non concordati con l'Assistente Sociale responsabile del caso;

- a seguito di modifica progettuale dovuta ad aggravamento delle condizioni di non autosufficienza e conseguente necessità di assistenza socio-sanitaria adeguata. In tal caso sarà cura del Coordinatore di struttura procedere a segnalare la situazione all'AS responsabile del caso.

La dimissione dal servizio di Comunità Alloggio non costituisce motivo di accesso privilegiato all'interno delle Case Residenza Anziani convenzionate con il Comune di Ravenna.

2.9 Ingressi: registro generale, cartella personale, schede

Al momento dell'ingresso dovrà essere fornita la seguente documentazione:

- impegno al pagamento della retta, sottoscritto da un familiare o da altra persona di fiducia;
- tessera sanitaria e codice fiscale;
- carta o certificato di identità;
- documentazione sanitaria necessaria;
- scheda debitamente compilata dal medico curante;
- eventuale verbale d'invalidità civile.

Il Coordinatore di struttura si preoccuperà inoltre di:

- registrare il nominativo sul registro generale, appositamente predisposto, specificando le esatte generalità, la data e il luogo di nascita, il luogo di provenienza e la data di entrata;
- aprire la cartella socio-assistenziale personale nella quale andranno raccolte le informazioni relative al vissuto, ai bisogni e alle caratteristiche della persona, funzionali ad un migliore inserimento in struttura e tutta la documentazione che possa comunque interessare l'ospite. Successivamente verrà inserito il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), aggiornato al bisogno e comunque ogni sei mesi. Il familiare referente, sarà messo a conoscenza dei contenuti del PAI.
Inoltre, per ciascun ospite della Comunità Alloggio verrà adottata, al momento dell'ingresso la cartella sanitaria.

2.10 Ricoveri ospedalieri e altre emergenze

In caso di ricovero ospedaliero, la famiglia e/o altra persona di riferimento, sarà prontamente informata al fine di permettere l'organizzazione dell'assistenza in forma privata.

In ogni altro caso di emergenza e particolari necessità dell'ospite la famiglia e/o altra persona di riferimento sarà prontamente informata.

2.11 – Volontariato

All'interno della struttura potranno operare, previo accordo con il Coordinatore, associazioni di volontariato, o singoli volontari, sia per assistere gli ospiti, sia per organizzare momenti di svago e di festa. I volontari, non possono sostituirsi al personale dipendente per nessuna ragione, ma solo coadiuvarlo nelle varie attività.

2.12 – Retta

La retta comprende:

- l'assistenza qualificata diurna e anche notturna, nel caso di San Giovanni Bosco, agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane; a Villa Fabbri di notte è presente un custode
- il servizio di pulizia giornaliera degli spazi comuni, delle camere e dei bagni;
- il servizio di fornitura e lavanderia della biancheria delle stanze, della sala da pranzo e della cucina (lavata e stirata);
- il lavaggio degli indumenti personali;

- l'assistenza infermieristica ove richiesta dai piani individuali di assistenza (controllo della salute e somministrazione di farmaci forniti dagli ospiti stessi su prescrizione del proprio medico di base);
- il servizio di animazione finalizzato all'organizzazione e alla partecipazione ad di tipo socio ricreativo
- il servizio di fisioterapia

La retta non comprende:

- I trasporti per visite mediche e/o per commissioni; inoltre il personale non accompagna l'ospite ma può occuparsi, in mancanza di famigliari, del reperimento di un servizio trasporto assistito.
- le forniture farmaceutiche;
- le forniture di materiale di consumo personale dell'ospite (come ad es.: garze, bende, cerotti, pannoloni, creme detergenti, shampoo, dentifricio);
- il barbiere, il parrucchiere;
- la callista.

La retta viene definita annualmente in base al valore dell'ISEE del residente, che va rinnovato ogni anno per verificare eventuali cambiamenti.

Si specifica che l'ISEE da presentare è quello socio-sanitario residenziale per chi ha una invalidità superiore al 67%. Invece l'ISEE ordinario va presentato per coloro che hanno invalidità inferiore o assente.

In allegato la tabella dei vari scaglioni di importo retta corrispondenti a diversi ISEE

2.13 – Valori degli ospiti deceduti e/o trasferiti

Al verificarsi del decesso dell'ospite, rimane a carico dei familiari o di un loro rappresentante, l'attivazione del servizio di onoranze funebri. Sarà inoltre cura dei familiari o di un loro rappresentante, provvedere al tempestivo sgombero della camera dagli effetti personali dell'ospite.

Il servizio di onoranze funebri sarà attivato dall'Assistente Sociale responsabile del caso ed in caso di assenza, dal *professional* di competenza, nel caso in cui il defunto non abbia famigliari o persona di riferimento in grado di rappresentarla.

I beni, il corredo, così come i valori o gli altri oggetti, in caso di decesso o di dimissioni dell'ospite, saranno restituiti alla famiglia, ai parenti o agli eredi.

Se gli effetti personali non verranno ritirati prima di 60 giorni dall'evento, decorso tale periodo potranno essere donati ad Associazioni di beneficenza.

2.14 – Assenze

In caso di assenze dell'ospite dalla struttura per qualsiasi motivo avvengano, la retta dovrà comunque essere pagata per intero fino alla eventuale disdetta del posto tranne che in caso di ricovero temporaneo presso altre strutture (Ospedali, RSA, ...); in questo caso dopo l'ottavo giorno di assenza si decurterà la quota pasti dalla retta, e dal 30° giorno di assenza si decurterà la quota dovuta per lavanderia. L'Ente gestore non si farà carico dell'eventuale bisogno di assistenza all'ospite quando ricoverato.

CAPITOLO 3 COMUNICAZIONE- PARTECIPAZIONE- DIRITTI

3.1 - I doveri degli ospiti, dei loro famigliari e dei visitatori

Per la natura e le finalità della Comunità, agli ospiti, ai loro famigliari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al rispetto ed alla reciproca comprensione, collaborazione, solidarietà, cordialità e famigliarità, mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni.

L'ospite deve mantenere anche con il personale dipendente della CA rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze al coordinatore di struttura.

Utilizzo degli ambienti e delle attrezzature presenti nella Comunità Alloggio

L'ospite, all'atto dell'ammissione, ha a sua disposizione, una camera completamente arredata. Inoltre, previo accordo con il Coordinatore, è possibile:

- arredare le pareti della camera con fotografie e quadri personali e sistemare i propri soprammobili;
- usare apparecchi radiotelevisivi purché a norma CEE e di limitate dimensioni, fino a che non arrechino disturbo agli altri ospiti;
- tenere vasi di fiori nei terrazzi purché non eccessivamente ingombranti e posti in posizione tale da non arrecare danno alle persone o alle cose.

Con l'ingresso in struttura la Comunità diviene la residenza anagrafica, "la propria casa di abitazione" previa richiesta di cambio residenza al Comune, ed è per questo doveroso rispettare le cose di proprietà della struttura e delle persone accolte.

L'Ente gestore non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente e direttamente dai residenti nelle proprie stanze.

La condivisione di alcune semplici regole, di seguito elencate, contribuisce a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:

- tenere in ordine gli oggetti di proprietà;
- avere cura delle attrezzature e degli arredi;
- non asportare dagli spazi comuni oggetti che costituiscono il corredo dei locali stessi;
- non modificare impianti, non utilizzare prolunghe elettriche e prese multiple se non quelle fornite dalla Comunità;
- non fare uso di medicinali non prescritti dal medico di fiducia;
- rispettare la quiete degli altri ospiti;
- non essere incline alle bevande alcoliche;
- non tenere alimenti, se non in appositi contenitori;
- fumare esclusivamente negli spazi consentiti;
- rispettare il riposo degli altri ospiti ponendo attenzione a non far rumore e a tenere moderato il tono della voce durante le ore di riposo;
- tenere un comportamento corretto e dignitoso;
- consentire quotidianamente gli accessi in camera secondo le disposizioni impartite dal personale addetto alle pulizie;
- soggiornare liberamente negli spazi comuni, ad esclusione dei momenti destinati alle pulizie.

3.2.- Le norme comuni a tutti i visitatori

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Comunità la visita dei famigliari, dei parenti e degli amici in ogni ora del giorno salvaguardando il riposo degli altri.

Inoltre, i cittadini a diverso titolo interessati alla struttura, possono far visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro senza dover dare alcun preavviso alla struttura.

L'accesso alle camere, dovrà essere preventivamente autorizzato dal Coordinatore di struttura.

3.3 – La tutela e la partecipazione degli ospiti e dei loro famigliari - Reclami

Gli ospiti e i loro famigliari hanno la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Comunità.

Le segnalazioni sono utilizzate per comprendere meglio le problematiche emergenti e per disporre possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite e/o il famigliare può presentare proposte o reclami attraverso la compilazione e sottoscrizione del "Modulo di comunicazione dell'utente" o verbalmente al Coordinatore della

Comunità che, dopo aver fatto le dovute indagini, provvederà a rispondere entro giorni 30 dal momento del ricevimento dello stesso.

3.4 – Organismi di partecipazione sociale

Al fine di favorire un arricchimento del servizio, una adeguata qualità delle prestazioni, potrà essere costituito un organismo di partecipazione a carattere consultivo, nel pieno rispetto delle funzioni e delle competenze gestionali dell'Ente gestore.

A tal scopo è prevista l'Assemblea degli utenti e dei familiari.

Le convocazioni sono fatte mediante avviso da affiggere all'interno della Comunità Alloggio ed invio di personale invito al domicilio del familiare referente. L'assemblea può essere convocata dai responsabili della Comunità e a seguito di richiesta di almeno un terzo degli utenti, familiari e ospiti.

È prevista annualmente una rilevazione della qualità percepita dagli utenti attraverso la somministrazione di un questionario

3.5.– Servizi vari

La sala soggiorno della Comunità Alloggio è dotata di un televisore a disposizione degli ospiti.

La Comunità Alloggio fornisce agli ospiti i quotidiani per la lettura delle informazioni del territorio.

La struttura è dotata di telefono che gli ospiti possono utilizzare per fare e ricevere telefonate.

3.6.-assistenza religiosa

All'interno della struttura è presente la sala di culto dove è possibile ricevere, nel rispetto della volontà e libertà di coscienza dell'ospite l'assistenza religiosa.

3.7.– Uscite

L'Ente gestore programma ed organizza uscite singole o collettive per gli ospiti nel rispetto delle loro volontà.

Allegato calcolo rette applicate in base all'ISEE

**Rette ospiti Comunità Alloggio Ravenna
San Giovanni Bosco**
(Autorizzata al funzionamento per 14 ospiti, in 2 stanze doppie e 10 singole)

Villa Maria Fabbri e Adolfo Fantini
(Autorizzata al funzionamento per 17 ospiti, in 7 stanze doppie e 3 singole)

Retta mensile stanza doppia	Importo
PER ISEE da 0 – 8.500,00	€ 850,00
PER ISEE da 8.500,01 – 15.000,00	€ 950,00
PER ISEE da 15.000,01 – 22.500,00	€ 1.300,00
PER ISEE da 22.500,01 – 30.000,00	€ 1.600,00
PER ISEE OLTRE 30.000,00	€ 1.750,00
Retta mensile stanza singola	Importo
PER ISEE 0 – 8.500,00	€ 1.000,00
PER ISEE 8.500,01 – 15.000,00	€ 1.100,00
PER ISEE 15.000,01 – 22.500,00	€ 1.450,00
PER ISEE 22.500,01 – 30.000,00	€ 1.750,00
PER ISEE OLTRE 30.000,00	€ 1.900,00