

<b>CRA ALBESANI DI ASP AZALEA</b>	<b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con Delibera N° 13 del 12 giugno 2014	Rev. 01 del 01/07/2015 Pag. 1 di 8
---	---	--

## INDICE

1- Tariffe, modalità di pagamento retta e prestazioni accessorie extra retta ..2	
2 - Figure professionali, orario di servizio, orario di ricevimento .....	4
3 - Descrizione della giornata tipo .....	6
3.1 - Il riposo ed il risveglio.....	6
3.2 - Le cure igieniche.....	6
3.3 - Uso servizi igienici e presidi per l'incontinenza.....	7
3.4 - Alimentazione.....	7
3.5 - Le attività di stimolazione .....	7
3.6 - L'assistenza sanitaria .....	8

<b>CRA ALBESANI DI ASP AZALEA</b>	<b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con Delibera N° 13 del 12 giugno 2014	Rev. 01 del 01/07/2015 Pag. 2 di 8
---	---	--

## 1- TARIFFE, MODALITÀ DI PAGAMENTO RETTA E PRESTAZIONI ACCESSORIE EXTRA RETTA

La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli utenti, compete alla Committenza, su istruttoria dell'Ufficio di Piano, nell'ambito degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto e della vigente regolamentazione comunale in materia. Per i posti definitivi ed i posti dedicati all'assistenza residenziale temporanea accreditati le rette a carico dell'utente/Comune, nonché le modalità di corresponsione della retta, sono indicate al paragrafo seguente. Per gli utenti in condizioni economiche disagiate l'intera quota di contribuzione a carico dell'utente, o parte di essa, potrà essere sostenuta dal Comune di residenza, sulla base dei propri regolamenti in materia. In tal caso il Servizio Sociale Comunale trasmetterà all'ASP AZALEA formale documentazione della presa in carico economica dell'utente, con indicazione della relativa quota di contribuzione a carico del Comune di residenza. È esclusa la revisione retroattiva delle quote di contribuzione. Le quote eventualmente riviste non possono essere applicate prima di aver informato adeguatamente gli utenti. L'ASP AZALEA provvede alla riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la retta è giornaliera e non può essere pagata anticipatamente rispetto al mese di competenza
- la retta a carico dell'anziano e la tariffa a carico del FRNA sono riconosciute dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione/decesso compreso
- al momento dell'accesso deve essere corrisposto un deposito cauzionale pari ad una mensilità. Tale deposito sarà restituito all'anziano o ai suoi eredi al momento del decesso/dimissione;
- la retta a carico dell'utente sarà fatturata allo stesso o ai suoi familiari e/o al Comune di residenza mensilmente entro il 30 del mese successivo a quello di riferimento;

<p>CRA ALBESANI DI ASP AZALEA</p>	<p><b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con Delibera N° 13 del 12 giugno 2014</p>	<p>Rev. 01 del 01/07/2015 Pag. 3 di 8</p>
---	---	---

– in caso di errori di fatturazione l'ASP AZALEA si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, con la fattura del mese successivo, previa comunicazione all'utente.

In caso di ricovero dell'anziano occupante un posto accreditato / contrattualizzato presso strutture ospedaliere, viene riconosciuta la retta a carico del FNRA fino al 15° giorno (salvo decesso o trasferimento dell'ospite prima del 15° giorno) con le seguenti modalità: per il primo giorno di assenza e il giorno del rientro, viene riconosciuta l'intera retta, per i giorni intermedi, con un massimo di 15, è dovuto dall'ospite il 45% della retta. Dal 16° giorno comprese è facoltà del gestore stabilire la percentuale della retta dovuta.

il pagamento della tariffa a carico del FRNA e la quota a carico dell'utente sarà ridotto al 45% ciascuna, a decorrere dal giorno successivo a quello di ricovero e fino al giorno precedente il rientro in struttura. Qualora il ricovero ospedaliero si protragga oltre i 30 giorni, la Committenza, in accordo con la struttura, valuterà la possibilità di inserire temporaneamente un altro utente.

La retta a carico dell'ospite su posto non contrattualizzato, in caso di ricovero ospedaliero o altre assenze concordate con l'ASP AZALEA, è intera per i primi cinque giorni; dal sesto giorno è ridotta nella misura del 25% fino al trentesimo giorno.

In caso di ricovero ospedaliero l'assistenza e la cura della biancheria personale dell'utente deve essere garantita dai familiari.

Per agevolare il pagamento delle quote di contribuzione da parte degli utenti, l'ASP AZALEA prevede le forme di riscossione più comuni.

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". L'ASP AZALEA o suo incaricato invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito l'ASP AZALEA indicherà le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'ASP AZALEA procederà al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente moroso l'ASP AZALEA addebita il corrispettivo dovuto,

CRA ALBESANI DI ASP AZALEA	<b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con Delibera N° 13 del 12 giugno 2014	Rev. 01 del 01/07/2015 Pag. 4 di 8
----------------------------------	---	--

oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

L'ASP AZALEA si impegna a certificare annualmente la quota della retta relativa a spese mediche, paramediche e di assistenza specifica (personale addetto all'assistenza ed alle attività di animazione) deducibili fiscalmente da parte dell'utente e/o dai familiari tenuti al suo mantenimento, ai sensi della DGR n. 477/1999.

#### 1.1 LE RETTE APPLICATE DA CRA ALBESANI.

<b>RETTE ANNO 2014</b>	<b>EURO / DIE</b>
AUTOSUFFICIENTI	48,00
NON AUTOSUFFICIENTI NON ACCREDITATI	85,00
NON AUTOSUFFICIENTI NON ACCREDITATI	50,05
RICOVERI TEMPORANEI IN RETE	A TOTALE CARICO DEL FONDO
RICOVERO DI SOLLIEVO EX DGR 1206 PRIMI 30GG	PRIMI 30 GG: 26,50; SUCCESSIVI 30: GG 49,50
RICOVERO DI SOLLIEVO EX DGR 1206 ULT. 30 GG	/
CENA + PERNOTTAMENTO	20

## 2 - FIGURE PROFESSIONALI, ORARIO DI SERVIZIO, ORARIO DI RICEVIMENTO

<b>CRA ALBESANI DI ASP AZALEA</b>	<b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con Delibera N° 13 del 12 giugno 2014	Rev. 01 del 01/07/2015 Pag. 5 di 8
---	---	--

#### **COORDINATORE RESPONSABILE**

Dott. Carlo Gobbi      Riceve su appuntamento.

Orario di servizio:      lunedì dalle 8,15 alle 16,15;  
                                  martedì e giovedì dalle 8,15 alle 13,15 e dalle 14,15  
                                  alle 17,15;  
                                  mercoledì e venerdì dalle 8,15 alle 14,15.

#### **MEDICO**

Dr.ssa Tiziana Cravedi      Riceve tutti i giorni dalle 13,00 alle 14,00. Per particolari e motivate esigenze riceve su appuntamento al di fuori dell'orario previsto.

Orario di servizio:      dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,00.

Dr.ssa Alessandra Magro      Riceve su appuntamento il lunedì, il martedì e il giovedì.

Orario di servizio:      lunedì e martedì dalle 9,00 alle 12,00; giovedì dalle 14,00 alle 17,00.

#### **RESPONSABILE COORDINAMENTO ATTIVITÀ SANITARIE (RAA):**

Sig. Casale Stenio      riceve su appuntamento dal lunedì al sabato.

Orario di servizio indicativo:      dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00

#### **RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI DI NUCLEO:**

Orario di servizio:      le RAA lavorano sulla base di una turnazione che prevede i seguenti orari: dal lunedì alla domenica dalle 8,00 alle 14,00 e dalle 13,00 alle 19,00.

<b>CRA ALBESANI DI ASP AZALEA</b>	<b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con Delibera N° 13 del 12 giugno 2014	Rev. 01 del 01/07/2015 Pag. 6 di 8
---	---	--

Si prega di contattare telefonicamente la RAA del nucleo interessato per essere sicuri di poterla trovare in turno.

### 3 - DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

Risulta abbastanza difficile descrivere l'articolazione e lo svolgimento di una giornata standard all'interno della CRA Albesani in quanto l'organizzazione si modifica e si adatta nel tempo in funzione delle diverse problematiche ed esigenze che presenta l'utenza inserita. È invece senz'altro utile ed importante evidenziare quali sono i criteri ai quali ci siamo ispirati per definire gli orari di vita all'interno del servizio e di conseguenza impostare l'organizzazione del lavoro.

#### 3.1 - IL RIPOSO ED IL RISVEGLIO

Le alzate e l'igiene del mattino cominciano, di norma, dalle 6,15 dopo la lettura delle consegne, cercando di rispettare il più possibile il risveglio naturale delle persone assistite, soprattutto nel nucleo dedicato agli ospiti affetti da demenza. La successione delle alzate è cadenzata tenendo conto delle abitudini degli anziani, ma anche delle loro esigenze del momento: c'è chi è già sveglio e desidera alzarsi per fare colazione, c'è invece chi ha dormito poco durante la notte e vuole indugiare ancora un po' a letto. Le colazioni sono servite a partire dalle ore 7,00 man mano che persone vengono alzate, in modo che chi è stato alzato fra i primi non debba aspettare troppo a lungo. Dopo il pranzo la maggior parte degli anziani viene riaccompagnata a letto per il riposo pomeridiano, e poi essere di nuovo alzati a metà pomeriggio, salvo diversa indicazione medica. La messa a letto serale comincia verso le 19,30 per concludersi attorno alle 21,30. Naturalmente ferme restando eventuali esigenze individuali.

#### 3.2 - LE CURE IGIENICHE

Ogni mattina viene effettuata un'igiene completa, mentre il bagno è effettuato, di norma, con cadenza settimanale. L'igiene è uno dei momenti assistenziali più delicati, per cui l'approccio a questa fase avviene prestando particolare attenzione alle esigenze legate al pudore, alle abitudini e alla cultura delle persone assistite. In particolare, per gli anziani con demenza, le cure igieniche vengono svolte adottando le opportune strategie

<b>CRA ALBESANI DI ASP AZALEA</b>	<b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con Delibera N° 13 del 12 giugno 2014	Rev. 01 del 01/07/2015 Pag. 7 di 8
---	---	--

comportamentali, relazionali ed ambientali affinché avvengano in modo il più possibile disteso e non angosciante.

### 3.3 - USO SERVIZI IGIENICI E PRESIDII PER L'INCONTINENZA.

Per coloro che hanno preservato la continenza urinaria sono previsti accompagnamenti in bagno ad intervalli regolari e/o su richiesta (ad eccezione degli orari dei pasti), allo scopo di mantenere l'autonomia nella gestione della vescica. Per le persone che necessitano di presidi per l'incontinenza viene elaborato un apposito piano, sistematicamente rivisto al variare delle condizioni psico-fisiche, che prevede la tipologia di presidio più indicata per il tipo di incontinenza e per le circostanze/fasi della giornata. Il cambio viene effettuato non a schemi rigidi ma a seconda delle reali necessità.

### 3.4 - ALIMENTAZIONE

Il pasto non è solo il momento dell'alimentazione dell'anziano, ma assume un significato simbolico ed affettivo importante, diventando occasione di socializzazione con gli altri anziani, con gli operatori e con i familiari: per questo motivo i pasti vengono solitamente consumati collettivamente in sala da pranzo, anche è consentito farlo in modo più riservato nella propria stanza. I familiari possono collaborare nell'assistenza ai loro congiunti (secondo le modalità descritte dalla Carta dei servizi al paragrafo 3.10) e/o pranzare insieme a loro. Fra le attività di animazione è previsto il laboratorio cognitivo-alimentare, dove l'elemento "pasto" all'interno di un determinato "setting" diviene lo strumento a disposizione dell'animatore per entrare in relazione con la persona assistita e per lavorare agli obiettivi di relazione e miglioramento di tono dell'umore prefissati dall'équipe in sede PAI.

### 3.5 - LE ATTIVITÀ DI STIMOLAZIONE

Un altro principio che orienta la nostra organizzazione consiste nel favorire la socializzazione e le relazioni interpersonali evitando l'esclusione e l'isolamento. A tal fine gli anziani sono stimolati ad uscire dalle camere e a permanere negli spazi comuni dove, in determinate giornate, si organizzano momenti ludico-ricreativi aperti a tutti coloro che hanno voglia di parteciparvi. Se da una parte è importante che l'anziano venga stimolato (per aiutarlo a superare imbarazzo o paura di non essere adeguato) dall'altra

CRA ALBESANI DI ASP AZALEA	<b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con Delibera N° 13 del 12 giugno 2014	Rev. 01 del 01/07/2015 Pag. 8 di 8
----------------------------------	---	--

è molto importante che la partecipazione sia del tutto genuina e volontaria, senza alcuna “costrizione” e forzatura, ma sempre rispettando la volontà di autodeterminazione. Infatti, uno dei concetti che stanno alla base dell’animazione è la possibilità data alla persona di esprimere se stessa, e a volte questa espressione del sé passa anche attraverso il mettersi a guardare, oppure standosene in disparte con i propri pensieri.

### 3.6 - L’ASSISTENZA SANITARIA

A differenza di quanto può avvenire all’interno di una struttura ospedaliera, l’assistenza sanitaria medica, infermieristica e fisioterapica è pianificata di norma in modo da interagire senza confliggere con i normali ritmi di vita. A volte, però, vista la fragilità e la delicatezza delle condizioni della maggior parte degli ospiti, possono rendersi necessari interventi non procrastinabili che incidono o modificano sensibilmente le abitudini delle persone (es: una medicazione può ritardare un’alzata, un clistere richiede la permanenza a letto dell’ospite).

<b>Stato di revisione</b>		
REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE
00	12/06/2014	Prima emissione
01	01/07/2015	1.1 Costo del servizio (tariffa a carico utente) 2 Inserimento orario servizio e ricevimento secondo medico