

*CENTRO SERVIZI PER LA TERZA ETA'*  
*"FRANCESCO E CHIARA"*  
*PAVULLO N/F (MO)*

*CARTA DEI SERVIZI*

- *CASA PROTETTA E CASA DI RIPOSO*
- *CENTRO DIURNO*
- *LE RESIDENZE*



FRANCESCO E CHIARA

IMPRESA SOCIALE - S.R.L.

*Centro Servizi per la Terza Età*

*...con S. Francesco e S. Chiara diamo vita agli anni*

## **PREMESSA GENERALE**

Il **Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara”**, di seguito denominato “Centro Servizi”, è gestito dall’omonima “Francesco e Chiara” – Impresa Sociale Srl e comprende la Casa Protetta, la Casa di Riposo, il Centro Diurno e gli Alloggi con Servizi denominati “Le Residenze”.

La Carta dei Servizi è divisa in tre parti:

- 1) Struttura residenziale comprendente **Casa Protetta e Casa di Riposo**
- 2) **Centro Diurno**
- 3) **Le Residenze**

La **Casa Protetta** è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

La **Casa di Riposo** è una struttura socio-assistenziale a carattere residenziale destinata ad anziani non autosufficienti di grado lieve.

Il **Centro Diurno** è una struttura socio-sanitaria a carattere diurno destinata all’accoglienza di anziani con diverso grado di non autosufficienza.

**Le Residenze** è un presidio socio-assistenziale a carattere residenziale rivolto alla popolazione anziana che gode di una sufficiente autonomia.

La Carta dei Servizi è divisa in tre parti in quanto le attività socio-sanitarie ed assistenziali del Centro Servizi, pur essendo espletate in modo coordinato da un’unica Direzione, sono suddivise nelle tre grandi aree (Casa Protetta – Casa di Riposo, Centro Diurno e Le Residenze) essendo sia l’utenza, e le relative esigenze, che i servizi da erogare molto variegati e diversi tra loro.

# **Carta dei Servizi**

## **PRIMA PARTE**

### **CASA PROTETTA e CASA DI RIPOSO**

#### **A) FINALITA' E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La **Casa Protetta** e la **Casa di Riposo** perseguono le seguenti finalità garantendo:

- ospitalità e assistenza
- occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane
- stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione delle funzioni cognitivo-relazionali
- assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato

Nella **Casa Protetta** e nella **Casa di Riposo** vengono assicurati servizi di:

- assistenza tutelare diurna e notturna
- somministrazione pasti
- assistenza infermieristica
- attività aggregative, ricreativo-culturali e di mobilitazione
- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane

Il Centro Servizi per anziani "Francesco e Chiara" è organizzato per nuclei: Nucleo Arcobaleno – Nucleo Girasole – Nucleo Quadrifoglio.

Il governo funzionale dei nuclei è assicurato dalla figura professionale del Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.). Le attività dei nuclei sono flessibili e personalizzate alle esigenze degli ospiti che accolgono. I nuclei, pur strutturandosi in maniera autonoma, sono integrati con gli altri servizi attraverso il coordinamento della Coordinatrice Responsabile Centro Servizi.

Il bacino di utenza del Centro Servizi proviene principalmente dai comuni del Distretto di Pavullo n/F (MO), in generale dalla provincia di Modena.

**Al piano terra si trovano tutti i servizi comuni:**

- la reception
- la cappella per le funzioni religiose
- ufficio delle R.A.A.
- ufficio Direzione
- locale per parrucchiere/podologo
- sala lettura/tv

- la palestra per le attività riabilitative e l'ambulatorio fisioterapico (con proprio servizio igienico)
- n.2 ambulatori medici (con proprio servizio igienico)
- la sala da pranzo
- sala soggiorno (dove vengono svolte attività ludico-ricreative rivolte agli ospiti di Casa Protetta)
- n.6 bagni attrezzati
- il magazzino
- deposito attrezzi ginnici
- il garage
- salone polivalente con propri servizi igienici
- gli spogliatoi del personale (maschile e femminile)

**Al piano 1°** sono collocate n.15 camere di degenza delle quali n. 9 camere singole, tutte provviste di servizi igienici propri, inoltre il piano è dotato di una saletta pranzo/soggiorno “protetta” a disposizione di quegli ospiti per i quali è necessario un clima più tranquillo e personalizzato soprattutto nei momenti dei pasti.

Al piano 1° sono inoltre collocati i locali che ospitano il **Centro Diurno** dove, attraverso la presenza continuativa di animatori professionali, vengono garantite attività ludico-ricreative agli utenti sia del Centro Diurno che della Casa Protetta.

**Al piano 2°** si trovano n. 15 camere di degenza delle quali n. 6 camere singole, tutte provviste di servizi igienici propri, inoltre il piano è dotato di una saletta pranzo/soggiorno “protetta” a disposizione di quegli ospiti per i quali è necessario un clima più tranquillo e personalizzato soprattutto nei momenti dei pasti.

Al piano 2° è collocata la saletta animazione nella quale, attraverso la presenza continuativa di animatori professionali, vengono svolte attività ludico- ricreative per gli ospiti della Casa di Riposo.

**Al piano 3°** si trovano n. 15 camere di degenza delle quali n. 6 camere singole, tutte provviste di servizi igienici propri, inoltre il piano è dotato di una saletta pranzo/soggiorno “protetta” a disposizione di quegli ospiti per i quali è necessario un clima più tranquillo e personalizzato soprattutto nei momenti dei pasti.

**Al piano 4°** si trovano

- gli uffici amministrativi
- il locale lavanderia/stireria
- n.2 camere doppie con servizio igienico proprio
- n.2 camere singole con servizio igienico proprio

## **B) SERVIZI ED ATTIVITA' PROPOSTE**

Relativamente ai bisogni dell'ospite, la struttura di nucleo offre i seguenti servizi ed attività, che, limitatamente ai posti accreditati dal Comitato di Distretto di Pavullo, devono essere erogati in conformità e con le modalità previste dal Contratto di Servizio appositamente stipulato con lo stesso Comitato.

### **1) Servizio di Assistenza Tutelare**

L'attività assistenziale e tutelare si avvale del contributo di operatori qualificati che provvedono alla cura della persona, accudendo l'ospite durante l'intero arco della giornata, assicurandone l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della dignità della persona e della privacy.

La cura e l'igiene della persona sono una delle attività fondamentali per l'ospite, direttamente correlate al suo benessere e inducono a una maggiore presa di conoscenza del proprio essere in un ambiente familiare e confortevole.

La cura di sé rappresenta un momento di particolare importanza, non solo da un punto di vista igienico ma anche psicologico quindi, ad ogni ospite, è data l'opportunità di svolgere al meglio queste azioni (caratterizzate da abitudini precise, tempi ben definiti e diversi per ogni individuo) attraverso progetti definiti nei programmi assistenziali individuali.

Il personale assistenziale, in questa fase, ricopre un ruolo fondamentale perché, oltre ad effettuare l'igiene personale si pone l'obiettivo di aiutare a stimolare le residue capacità funzionali dell'ospite (motorie, sensoriali, cognitive) al fine di mantenere e, dove possibile, migliorare la loro autonomia nell'espletare le attività quotidiane.

### **2) Servizio di animazione ed attività ludico-ricreative**

Le attività di animazione si svolgono durante tutto l'arco della giornata attraverso progetti di socializzazione, d'integrazione tra gli ospiti e con una particolare attenzione anche a progetti individualizzati. Il progetto autonomia, ad esempio, si basa sul riconoscimento dell'individualità del singolo e promuove interventi atti a migliorare e mantenere le funzioni motorie e le abitudini degli ospiti in particolari momenti quali quelli del risveglio mattutino e del riposo serale.

La realizzazione di ogni attività programmata, all'interno o all'esterno della struttura, segue criteri di progettazione e valutazione sia delle risorse interne che delle offerte del territorio.

Ogni attività di animazione è finalizzata a:

- offrire stimoli e occasioni d'incontro
- contribuire al rafforzamento di attitudini, interessi e motivazioni
- stimolare la socializzazione, l'integrazione, l'espressività e le relazioni interpersonali tra anziani - territorio - agenzie formative

- valorizzare le esperienze degli anziani anche attraverso il confronto con generazioni diverse
- offrire potenzialità didattiche alternative al territorio e alle agenzie preposte alla formazione

Il diretto coinvolgimento degli ospiti nella vita sociale della struttura è il fondamento su cui costruire una concreta realizzazione dell'incontro tra le loro domande e le nostre offerte; attraverso una forma di coinvolgimento che parte dal riconoscere la loro centralità e dal renderli partecipi nella costruzione di interventi e soluzioni possibili.

### **3) Servizio di assistenza sanitaria**

Il Servizio di assistenza sanitaria ha come finalità il soddisfacimento dei bisogni sanitari in termini preventivi, diagnostici, terapeutici e riabilitativi. Garantisce, mediante prestazioni sanitarie di base e specialistiche, erogate da personale medico, infermieristico e fisioterapico, il mantenimento ed il miglioramento della salute e dell'autonomia dell'ospite presente in struttura.

Il servizio infermieristico è garantito da Infermieri Professionali che collaborano con l'èquipe medica, con le Responsabili Attività Assistenziali e gli Operatori Socio Assistenziali nella definizione degli interventi e delle azioni elaborate nei Piani Assistenziali Individuali.

Lo staff medico ed infermieristico cura i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

Il Centro Servizi al fine di garantire benessere psico-fisico agli utenti che ospita assicura la presenza di un Podologo e di una parrucchiera con presenza programmata

### **4) Servizio riabilitativo**

Il programma di terapia fisica è eseguita dai fisioterapisti, secondo un programma definito sulla base delle specifiche esigenze di ogni utente (anche qualora l'ospite accolto permanga presso il Centro Servizi per brevi periodi di tempo). La riabilitazione mirata all'acquisizione e al mantenimento delle capacità funzionali dell'ospite in relazione alla vita quotidiana è l'obiettivo di tale servizio, assicurandogli un adeguato supporto riabilitativo.

Le attività sono integrate da un programma di terapia occupazionale (quali attività di manipolazione, ludiche, di coordinazione, ecc...) che hanno come obiettivo il mantenimento delle capacità residue: cognitive, sensitive, relazionali, di orientamento e di memoria. Le attività svolte si basano su una programmazione settimanale che tiene conto, oltre che delle specifiche necessità, anche dei loro interessi individuali.

### **5) Servizio guardaroba e lavanderia**

Per quanto riguarda la biancheria personale degli ospiti il servizio è gestito all'interno della struttura direttamente da personale dipendente che provvede ad effettuare il cambio della biancheria in base

ad un programma giornaliero definito, sia per la raccolta sia per la distribuzione degli indumenti degli ospiti stessi. Per quanto riguarda la biancheria piana il servizio è affidato ad una lavanderia esterna che provvede ad effettuarne la pulizia e la sanificazione. Il servizio fornisce la dotazione necessaria di biancheria piana (lenzuola, federe, ...) ed assicura il mantenimento e l'igiene del guardaroba personale degli ospiti.

Tutti gli indumenti devono essere personalizzati per l'ospite. I familiari sono pregati di apporre un numerino, assegnato dall'amministrazione, su tutti i capi consegnati. Il numero deve essere del tipo di stoffa cucito all'interno dei capi.

## **6) Servizio alberghiero**

Il servizio alberghiero è garantito all'ospite dal momento in cui è accolto all'interno della struttura. La prestazione di tale servizio è fornita da personale professionalmente preparato e qualificato.

Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione.

## **7) Servizio di ristorazione**

Gestito in convenzione da una Ditta specializzata che utilizza personale adeguatamente formato il quale provvede a gestire la cucina predisponendo la preparazione dei pasti per gli ospiti ed inoltre assicura la preparazione delle diete individuali. I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico-operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo, cena) e nel corso del pomeriggio viene servita la merenda; viene inoltre garantita una corretta idratazione con somministrazione di bevande calde e/o fredde in diverse occasioni della giornata. I pasti vengono serviti sotto il controllo di personale addetto che garantisce a ciascun ospite l'assunzione del pasto conforme ai gusti personali e alla dieta individuale. L'alimentazione degli ospiti può prevedere anche menù personalizzati e valutati dal personale medico, tenendo conto sia dei gusti individuali del singolo ospite, sia delle sue specifiche esigenze dietetiche. Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari agli ospiti su diretta richiesta e/o per segnalazione da parte dell'ospite, del medico e del personale socio-assistenziale.

## **8) Servizi speciali all'ospite**

Attraverso il proprio personale dipendente e/o volontario, la struttura è in grado di assicurare ai propri ospiti:

- il servizio di acquisto di generi personali (quali abiti, scarpe, pantofole, biancheria intima)
- il servizio di acquisto di quotidiani, di settimanali e/o periodici di loro interesse
- il servizio di pedicure, di barbiere e di parrucchiere
- il servizio postale interno utile alla distribuzione della corrispondenza personale degli ospiti stessi.

Nel caso in cui le patologie lo richiedano, è previsto l'accompagnamento alle visite specialistiche o urgenti da parte di un Responsabile o di un operatore addetto all'assistenza; la stessa procedura è prevista anche in caso di ricovero in ospedale. Durante la permanenza dell'ospite nella struttura ospedaliera la Responsabile provvede ad assicurare visite periodiche al fine di garantire una continuità assistenziale. Il trasporto per visite specialistiche esterne e/o ambulatoriali non si intende compreso nella retta ed è quindi a carico dell'utente, limitatamente per i soli posti privati.

### **9) Servizio Amministrativo e di Segreteria**

Gli uffici amministrativi e di segreteria sono a disposizione per:

- **Servizi amministrativi generali:** gestione cartelle ospiti, pratiche relative agli inserimenti o alle dimissioni, rapporti con l'utenza, con i servizi sociali, ecc...
- **Servizio approvvigionamento beni e servizi:** selezione ed accreditamento fornitori, gestione procedure per acquisti beni e servizi, gestione spesa dei vari servizi, controllo e liquidazione fatture.
- **Servizio di Segretariato Sociale:** che garantisce la collaborazione e l'inoltro delle pratiche di richiesta per l'ottenimento dell'invalidità civile dell'ospite con l'eventuale assegno di accompagnamento e/o esenzione ticket sui farmaci; la collaborazione e il disbrigo di eventuali pratiche e scadenze personali dell'ospite che non ha possibilità di provvedere al loro svolgimento.

Il servizio amministrativo e di segreteria si occupa inoltre di fornire tutte le informazioni relative alla compilazione delle domande di entrata in struttura ed informare l'utenza dei servizi offerti.

#### **Orari di funzionamento del servizio Reception/Segreteria:**

Lun/Sab. dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

### **10) Servizio di Accoglienza**

Il servizio cura direttamente l'accoglienza dell'ospite in struttura accompagnando e supportando il suo ingresso anche attraverso una corretta informazione sui servizi offerti. Fornisce inoltre tutte le informazioni relative alla compilazione delle domande di entrata in struttura, cura l'accoglienza dell'ospite, accompagnandolo personalmente e cercando di ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli utenti.

Il servizio si occupa inoltre, ai fini statistici, della registrazione ed elaborazione di tutte le informazioni riguardanti le attività socio-assistenziali. In questo ambito si occupa della gestione del questionario di soddisfazione servizio e del ricevimento reclami.



## 11) Assistenza religiosa

Il servizio assicura la presenza quotidiana di un sacerdote e assicura giornalmente per gli ospiti che desiderano parteciparvi, la celebrazione della S. Messa, oltre a momenti di preghiera, catechesi e supporto spirituale.

## 12) Il Volontariato

Il Centro Servizi considera l'apporto dei volontari un'importante risorsa in quanto costituisce un ampliamento delle relazioni che gli ospiti possono instaurare con l'esterno nonché un'azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

Per il Centro Servizi da anni svolgono attività di volontariato numerose persone il cui contributo è così rilevante che le attività sono coordinate sulla base di piani operativi e di programmi di animazione.

## C) RAPPORTO CON PARENTI E FAMILIARI

La realizzazione dei vari servizi prevede il coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari nella predisposizione e nella gestione dei **Piani di Assistenza Individualizzati (P.A.I.)** ed in generale nella promozione di iniziative collettive a favore dell'utenza. I parenti possono fare visita agli ospiti durante tutta la giornata e trattenersi con loro senza dover dare alcun preavviso della visita alla struttura.

Agli ospiti è offerta la possibilità di trascorrere il pranzo insieme ai propri familiari e/o amici in un'accogliente saletta riservata, al fine di permettere loro di poter trascorrere questi momenti in spazi adeguati nel rispetto dell'intimità e della riservatezza.

Si invita quanti interessati a richiedere preventivamente la disponibilità della saletta.

Al fine di riprodurre condizioni ambientali di tipo familiare, l'ospite ha la possibilità di conservare nella camera assegnata suppellettili e oggetti di arredamento personali e quant'altro sia idoneo a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e le regole della vita di comunità.

## D) PROCEDURA DI INGRESSO NELLA STRUTTURA DEL CENTRO SERVIZI

L'accoglienza degli ospiti, al momento del loro ingresso, è seguita da una delle tre Responsabili delle Attività Assistenziali che, seguendo un protocollo periodicamente aggiornato, prevede:

- ❖ incontro con i familiari dell'ospite per la compilazione della cartella assistenziale e socio-sanitaria;
- ❖ compilazione della scheda di ingresso e relativa documentazione, in collaborazione con il personale infermieristico e con gli uffici amministrativi, contenente le informazioni utili al personale assistenziale e sanitario;

- ❖ costituzione di un fondo cassa in contanti per le spese personali dell'ospite, di importo variabile in relazione alle diverse esigenze, presso l'ufficio segreteria-centralino posto al piano terra della struttura;
- ❖ visita del Medico;
- ❖ visita fisioterapica;
- ❖ stesura del Piano Assistenziale Individuale cui partecipa il personale assistenziale, sanitario, fisioterapico e gli animatori, definito dopo 20 giorni dall'ingresso dell'ospite.

Il Piano Assistenziale Individuale è elaborato dopo il primo mese di permanenza e successivamente verificato almeno entro sei mesi. Alla elaborazione del Piano Assistenziale Individuale è richiesta la partecipazione/collaborazione dei familiari; tale metodologia è operativa sia nella elaborazione del primo P.A.I. che nelle successive verifiche.

Ad ogni ospite è assegnato un posto letto a seconda della disponibilità e della necessità oggettiva.

Per coniugi e/o per congiunti che lo richiedano è possibile l'assegnazione della camera a due letti.

L'abbinamento degli anziani in camera viene disposto, previo colloquio tra l'anziano e/o i familiari e il Responsabile Attività Assistenziali, tenuto conto, nei limiti del possibile, dell'età, del temperamento e di altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani da alloggiare nella stessa camera.

## **E) PROCEDURE DI AMMISSIONE**

### **1) Per i posti accreditati**

L'accesso ai posti accreditati dal Distretto n. 5 di Pavullo n/F dell'Azienda USL di Modena, riservati agli anziani residenti nei Comuni del Frignano (Pavullo n/ F, Serramazzone, Lama Mocogno, Polinago, Sestola, Fanano, Montecreto, Riolunato, Pievepelago e Fiumalbo), viene effettuato dai competenti servizi sociali e sanitari del Distretto Ausl di Pavullo.

### **2) Per i posti privati**

Le domande sono ordinate secondo un criterio di priorità e vengono accolte, di norma, in base:

- alla disponibilità dei posti e alla tipologia di assistenza richiesta da ogni singola situazione
- alla residenza con la seguente priorità decrescente:
  - ✓ utenti residenti nel Comune di Pavullo n/F (MO)
  - ✓ utenti residenti nel Distretto n.5 di Pavullo n/F
  - ✓ utenti residenti nei comuni limitrofi della Provincia di Modena
  - ✓ utenti residenti nella Regione Emilia Romagna
- all'ordine cronologico con il quale sono pervenute.

Il Centro Servizi si riserva di verificare l'eventuale esistenza di condizioni che potrebbero indurre disagio nell'equilibrio operativo della struttura con l'inserimento del nuovo ospite.

## **F) LA RETTA**

L'importo della retta a carico dell'utente è differenziato a seconda che si tratti di un posto accreditato o di un posto privato.

Nel primo caso la retta viene fissata dall'organismo competente (Comitato di Distretto), in conformità e con le modalità fissate dal Contratto di Servizio stipulato con i Comuni facenti parte del Comitato di Distretto. Essa può essere periodicamente rivalutata e l'eventuale incremento, autorizzato dal Comitato, viene applicato solo previa informazione all'utente e/o familiare.

Nel secondo caso la retta mensile a carico dell'utente viene definita annualmente dal Centro Servizi, d'intesa con l'Associazione "Camminando per mano", e deve essere pagata entro il giorno 5 del mese di competenza e comunque non oltre il giorno 10.

L'importo della retta è fissato inizialmente, oltreché in relazione alla tipologia della camera (singola o doppia), in base alle condizioni di salute e al livello di non autosufficienza dell'anziano, parametro che incide notevolmente sui tempi di assistenza personalizzata. Dopo il primo mese dall'ingresso sarà pertanto fissata la retta definitiva che potrà essere variata successivamente se si verificano aumenti significativi dei tempi di assistenza personalizzata, dovuti all'eventuale peggioramento delle condizioni di salute dell'anziano. L'obiettivo del Centro Servizi, essendo una struttura "no profit" che mira al pareggio di bilancio, è quello di individuare e addebitare, nei limiti del possibile, a ciascun ospite i rispettivi costi di assistenza. L'aumento della retta deve essere comunicato preventivamente all'anziano e/o ai propri familiari, in quanto resta salva la libertà di scelta ai fini della sua accettazione.

L'Amministrazione si riserva la possibilità, d'intesa con l'Associazione "Camminando per mano", di praticare rette agevolate a favore di anziani che godano del "domicilio di soccorso" in uno dei Comuni del Frignano.

Sono escluse dalla retta:

- servizi di parrucchiera, barbiere ed estetista (esclusa messa in piega in seguito a doccia settimanale che è compresa nella retta)
- biancheria personale oltre la dotazione garantita dal Centro (ad eccezione degli ospiti ammessi in Casa Protetta in posto accreditato)
- spese dentistiche
- riparazioni e sostituzioni di protesi di qualsiasi tipo
- farmaci non previsti nel prontuario farmaceutico ed ospedaliero
- visite specialistiche in rapporto libero professionale
- trasporti per visite specialistiche e/o ambulatoriali (ad eccezione degli ospiti ammessi in Casa Protetta in posto accreditato)
- servizio di podologia (ad eccezione degli ospiti ammessi in Casa Protetta in posto accreditato)

- quant'altro non espressamente menzionato dalla Carta dei Servizi.

In caso di ricovero ospedaliero dell'utente, o di soggiorno presso i familiari, l'importo della retta giornaliera verrà ridotto, per i posti privati, dall'ottavo giorno di assenza, di una quota pari al 15 % per ogni giorno di ricovero dell'utente stesso.

Per i posti accreditati di Casa Protetta, l'importo della retta verrà fatturato al 30% a partire dal 2° giorno di assenza.

Resta inteso che per i primi 7 giorni la retta è dovuta per intero, anche nel caso di dimissioni anticipate e permanenti dalla struttura, effettuate senza preavviso. In caso di decesso la retta è dovuta per i giorni successivi fino a quando la camera non sia stata completamente liberata (entro le ore 10.00 del giorno di uscita) e risulti pertanto pienamente disponibile per l'Amministrazione del Centro Servizi.

## **G) LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Centro Servizi ha iniziato il suo percorso qualità nell'anno 1999, sviluppando nel tempo strumenti di valutazione del servizio e del personale, percorsi di aggiornamento continuo per tutti gli operatori, rilevamenti sul livello di qualità percepita dagli anziani ospiti e dai familiari (il primo è stato proposto nell'anno 1999) e studi periodici sugli indicatori di risultato e di processo, perfezionati negli ultimi anni attraverso i seguenti strumenti:

### **STRUMENTI DI CONTROLLO**

- ❖ **Accreditamento Regionale Transitorio** e conseguente Contratto di Servizio, ottenuto nel rispetto della DRG N. 514/2009 e sottoscritto con gli organi competenti del Distretto n. 5 di Pavullo n/F (MO) nel Giugno 2011. Ottenere l'accreditamento transitorio significa essere in grado di garantire i livelli di qualità previsti dalla Regione Emilia Romagna per poter operare nel settore dei servizi residenziali socio-sanitari per anziani non autosufficienti.
- ❖ **Monitoraggio degli eventi sentinella**: utilizzo delle schede di segnalazione spontanea degli eventi/errori compilate da tutti gli operatori del Centro già dal 2006 nell'ambito del Progetto del Distretto n. 5 di Pavullo n/F denominato "La gestione del rischio nelle strutture residenziali e semiresidenziali", che si continuano ad utilizzare come strumento per incentivare le buone prassi in ambito socio-assistenziale e sanitario e per stimolare la riflessione nei gruppi sull'organizzazione del lavoro e delle metodologie operative.
- ❖ **Monitoraggio semestrale dei tempi di assistenza personalizzata**: tale monitoraggio avviene tramite apposite schede di rilevamento di ogni singola prestazione offerta agli anziani. Le schede sono compilate dalle figure professionali addette ai compiti di assistenza di base, assistenza infermieristica e fisioterapica. Il monitoraggio dei tempi

di assistenza viene utilizzato sia per valutare in modo adeguato l'organizzazione del lavoro che per elaborare l'importo delle rette nel modo più equo possibile, tenendo pertanto in considerazione il livello di intensità assistenziale offerto ai singoli anziani.

### **STRUMENTI PARTECIPATIVI**

L'analisi delle esigenze, bisogni e soddisfazione degli ospiti, dei familiari e del personale risulta essere di fondamentale importanza per il miglioramento continuo dei servizi.

A tal fine si sono predisposti i seguenti strumenti:

- ❖ **Questionari per il rilevamento della soddisfazione** degli ospiti, dei familiari, del personale: si tratta di questionari da proporre periodicamente (ogni due anni) agli ospiti del Centro Servizi, ai loro familiari e ai dipendenti.

Per ogni gruppo di persone viene predisposto un questionario dedicato, con domande specifiche.

Requisito comune a tutti i questionari è la certezza di assoluto anonimato.

- ❖ **Assemblea annuale degli ospiti e dei familiari** durante la quale si traccia un quadro generale della situazione gestionale, organizzativa, economica e finanziaria al fine di fornire dettagliate informazioni che riguardano sia la direzione che la gestione funzionale ed operativa del Centro Servizi.
- ❖ **Assemblea annuale di tutto il personale** la quale persegue gli stessi obiettivi di comunicazione, partecipazione e condivisione alle scelte economiche e gestionali del Centro propri della sopradescritta Assemblea annuale degli ospiti e familiari.
- ❖ **Redazione e pubblicazione annuale del BILANCIO SOCIALE** quale strumento di analisi e rendicontazione che si propone alcuni importanti obiettivi: dar conto della coerenza delle scelte gestionali effettuate, esporre agli ospiti, alle loro famiglie e alla collettività in generale, i risultati conseguiti nell'anno di riferimento e gli obiettivi di miglioramento che ci si impegna a perseguire.
- ❖ Sistema di raccolta e **monitoraggio dei reclami e dei suggerimenti** che consente all'utente, al familiare, al dipendente o a qualsiasi persona che abbia rapporti con il Centro Servizi, e desideri esprimere qualche opinione, reclamo o suggerimento, la possibilità di farlo attraverso le seguenti modalità:

A) compilazione e sottoscrizione del "**modulo reclami e suggerimenti**" che è a disposizione all'ingresso del Centro, collocato in un espositore vicino all'Ufficio Amministrazione – Reception;

Il modulo può essere riposto nell'apposita cassetta collocata sotto l'espositore.

B) lettera in carta semplice indirizzata ed inviata o consegnata a mano alla Direttrice del Centro o al Legale Rappresentante;

- C) segnalazione del disservizio o del suggerimento direttamente a voce o telefonicamente alla Direttrice del Centro o al Legale Rappresentante;
  - D) segnalazione verbale dei disservizi della lavanderia interna alle Responsabili di Nucleo (R.A.A.) o alla Direttrice del Centro Servizi. Nel caso di smarrimento o di capi rovinati dal lavaggio interno, ad esclusione dei capi delicati che prevedono lavaggi professionali, il Centro Servizi è disponibile al rimborso, previi accordi con la Direzione.
- ❖ Monitoraggio della qualità dell'accoglienza che rileva il livello di qualità percepita dall'utente/familiare in merito alle procedure proprie dell'accoglienza. Viene proposto agli utenti (anziani e familiari) che vogliono compilarlo, un brevissimo questionario che rileva il grado di soddisfazione delle azioni svolte e delle modalità usate dagli operatori addetti alla prima accoglienza dell'ospite, tenuto conto che il momento dell'ingresso in struttura è sempre da tenere sotto controllo per agevolare il più possibile il passaggio dalla propria abitazione, dall'ospedale o da un'altra struttura al Centro Servizi "Francesco e Chiara".

### STRUMENTI FORMATIVI

Le figure professionali coinvolte nella nostra realtà sono in continuo aumento e la loro formazione richiede un costante aggiornamento e approfondimento di tematiche specifiche. La nostra struttura è da sempre convinta che investire nel capitale umano sia indispensabile per promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti. A tal fine ha deciso di permettere e promuovere la partecipazione a corsi e scuole di formazione specifica.

- ❖ Formazione permanente del personale: coinvolge tutto il personale in base ad uno specifico programma formativo annuale redatto dalla Direzione.

La formazione prevede approfondimenti annuali sulle tematiche individuate dalla Direzione del Personale in collaborazione con le Responsabili di Nucleo tenuto conto delle valutazioni specifiche sul personale (attraverso apposite schede di valutazione dei risultati e del potenziale) e del piano annuale di Nucleo ( predisposto dalle R.A.A.).

- ❖ Tirocini: la struttura ospita, nell'arco dell'anno, tirocinanti da corsi di qualifica e riqualificazione sul lavoro per O.S.S..

Tali tirocini che prevedono anche programmi di tutoraggio degli allievi da parte delle R.A.A. e delle O.S.S, permettono di mantenere il personale sempre a contatto con l'esterno e di conservare un atteggiamento di curiosità e scambio con altre realtà, fonte di arricchimento e attitudine al dialogo.

## **H) RESPONSABILITA' DELL'OSPITE E DEI FAMILIARI**

Gli ospiti sono tenuti ad osservare la Carta dei Servizi ed a mantenere un comportamento civile e corretto. In particolare è fatto divieto di recare molestia con immissioni acustiche e in genere quant'altro possa arrecare disturbo agli altri ospiti.

Gli ospiti godono di ogni libertà all'interno della struttura e dell'area esterna circostante. Gli anziani che godono di un sufficiente grado di autonomia e di buone condizioni di salute possono uscire all'esterno della struttura, con l'obbligo di darne comunicazione al personale di servizio e previa sottoscrizione di apposita clausola liberatoria nei confronti della Direzione del Centro Servizi.

Per gli ospiti affetti da demenza e/o confusione mentale è fatto espresso divieto di allontanamento dalla struttura, per cui la Direzione si riserva, per questi casi, l'adozione di idonei e specifici strumenti di controllo personale.

E' garantita ai parenti ed ai conoscenti degli ospiti la possibilità di effettuare visite ai propri cari nelle aree comuni della struttura, a partire dalle ore 8.30 e fino alle ore 19.00.

Per i parenti più stretti, che rappresentano il punto di riferimento per la Direzione, è consentita la visita negli stessi orari anche nelle rispettive stanze ai piani superiori.

Per motivi ed esigenze di carattere straordinario, legate in special modo alle condizioni di salute dell'ospite, è consentita la visita in orari diversi purché sia richiesta e preannunciata telefonicamente al personale di turno.

Gli ospiti, essendo consapevoli di trovarsi in una struttura impostata su uno stile di vita cristiano, dovranno essere rispettosi di tali principi e, in particolare, non potranno introdurre nella struttura libri, giornali, riviste, videocassette indecenti e non ammesse dalla morale cattolica.

E' fatto divieto agli ospiti di introdurre e conservare oggetti di valore nella propria stanza, per i quali la Direzione declina ogni responsabilità. E' possibile che la Direzione possa svolgere, su richiesta scritta dell'ospite e/o dei familiari, le funzioni di depositario a titolo gratuito, in conformità a quanto previsto dall'art. 1766 e seguenti del Codice Civile.

# **Carta dei Servizi**

## **SECONDA PARTE**

### **CENTRO DIURNO**

#### **PREMESSA**

Il Centro Diurno fa parte di un complesso progettuale ampio, che comprende anche gli altri servizi residenziali del Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara” e, unitamente ad essi, si pone l’obiettivo fondamentale di garantire alle persone non solo la permanenza nell’ambiente familiare e sociale di appartenenza (tutelandone la salute e favorendo il miglioramento della qualità di vita), ma anche di promuovere le relazioni fra le diverse generazioni, (anziani, adolescenti e bambini) creando opportunità di aggregazione e attività comuni (laboratori creativi, attività ludiche, ecc).

#### **FINALITA’**

Il **Centro Diurno** si pone come presidio socio – sanitario a carattere semi – residenziale rivolto ad anziani con diversi gradi di non autosufficienza.

In particolare si rivolge ad utenti:

1. anziani parzialmente autosufficienti che necessitano di sorveglianza nell’arco della giornata;
2. anziani parzialmente autosufficienti con problemi di tipo relazionale e/o bisogno di sostegno psicologico;
3. anziani non autosufficienti che presentano bisogni di mantenimento o recupero di abilità funzionali;
4. anziani non autosufficienti con problemi di carattere psichico (es. demenze senili);
5. anziani non autosufficienti con problemi di demenza associati a disturbi del comportamento (agitazione motoria, ansia, depressione, disturbi del sonno e alimentazione ...)

Il Centro Diurno persegue le seguenti finalità:

- offrire un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
- potenziare, mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione;
- garantire l’assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni infermieristiche, di riattivazione e di somministrazione di farmaci;
- tutela socio-sanitaria diurna.

Il Centro Diurno garantisce un’adeguata assistenza tutelare attraverso una progettazione personalizzata (Piano Assistenziale Individualizzato, di seguito denominato P.A.I.) che, in base a valutazioni sulle caratteristiche personali dell’ospite, mira ad ottenere la migliore qualità di vita



possibile per l'anziano favorendo la massima integrazione dello stesso con la sua famiglia e nel suo territorio di provenienza. Nel suo operare pone in primo piano il rispetto della dignità e centralità della persona, il principio di autodeterminazione individuale e di riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione delle attività. Stimola ed accoglie inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontario (gruppi, associazioni o singoli) integrandolo nei propri programmi di intervento.

## **RUOLI PROFESSIONALI**

Il funzionamento del servizio viene garantito da personale professionalmente preparato e qualificato, in grado di gestire anche utenza con disturbi del comportamento, dipendente del Centro Servizi e/o a rapporto convenzionale o libero professionale per il quale il Centro stesso si assume ogni responsabilità. Di seguito l'elenco delle figure di riferimento del Centro Diurno con indicazione dei rispettivi ruoli professionali.

### **Coordinatore del Centro Servizi**

è la responsabile della direzione e del coordinamento del complesso delle attività socio-sanitarie ed assistenziali del Centro Servizi. Svolge in particolare i compiti di indirizzo delle attività, delle risorse e dell'organizzazione, assicurando lo sviluppo della qualità, la gestione e valutazione del personale.

### **Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A)**

è la responsabile dell'organizzazione, del funzionamento e dei risultati delle attività assistenziali del Centro Diurno; gestisce i rapporti con il territorio, i servizi correlati e con le famiglie degli ospiti, favorendone la trasparenza e la continuità; è la referente per qualsiasi problema, chiarimento o delucidazione relativi al servizio ed alle condizioni generali e di assistenza di ciascun ospite.

### **Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.)**

sono gli operatori che svolgono direttamente gli interventi socio-assistenziali a supporto dell'utente e, sotto supervisione infermieristica, si occupano della somministrazione quotidiana della terapia.

### **Animatrice**

è l'addetta allo svolgimento di tutte le attività di animazione ludico-ricreative, di socializzazione, culturali ed occupazionali, singole e di gruppo, realizzate con gli ospiti del Centro Diurno, avvalendosi della collaborazione di volontari. Tali attività vengono organizzate, valutate e periodicamente revisionate in sinergia con la RAA, con le organizzazioni di volontariato operanti al Centro Diurno e con gli operatori O.S.S., al fine di riorganizzare gli interventi e le attività in relazione all'utenza.

### **Infermiere Professionale (I.P.)**

si occupa dell'assistenza infermieristica di base, del controllo della terapia e delle medicazioni, programmati in base ai singoli P.A.I..

## **PRESTAZIONI GARANTITE AGLI UTENTI**

Il Centro Diurno fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni, fra di loro integrate, così articolato:

- ***assistenza tutelare diurna***: assistenza, tutela e controllo nelle attività quotidiane, deambulazione assistita, cura ed igiene di base della persona, somministrazione e aiuto nell'assunzione dei pasti a seconda del grado di autonomia di ciascun ospite, riposo pomeridiano in poltrone reclinabili o letti. Il bagno settimanale programmato rimane a carico dei familiari. In caso di incontinenza il materiale necessario deve essere fornito dall'utente.
- ***controllo e gestione dei disturbi del comportamento***: il personale è preparato ad affrontare problematiche di accertata diagnosi di demenza con associati disturbi del comportamento, mettendo a disposizione la propria competenza e professionalità. E' prevista una specifica organizzazione di spazi protetti e di controlli costanti e proposte di terapie non farmacologiche (terapia della bambola, musicoterapia, attività di stimolazione multisensoriale....).
- ***assistenza infermieristica di base***: preparazione e somministrazione terapie in base al P.A.I., medicazioni ed eventuali controlli dei parametri vitali (pressione, temperatura...). In caso di emergenza e di necessità, la procedura prevede l'invio al pronto soccorso effettuato dal 118, avvisando appena possibile i familiari di riferimento.
- ***attività di riattivazione e mobilizzazione***: attività dirette al mantenimento delle capacità funzionali e cognitive effettuate in base al P.A.I. ad esclusione delle attività riabilitative e fisioterapiche estensive e continuative, che prevedono una prescrizione specifica del fisiatra.
- ***attività di animazione***: attività di tipo occupazionali, ricreativo – culturali e di socializzazione interne ed esterne (attività motorie a piccoli gruppi, attività manuali, uscite, attività di gioco, proiezioni, lettura quotidiani, ascolto musica, cure estetiche quali pedicure, manicure ...), diversificate in base alla patologia e alla fase di decadimento cognitivo.
- ***servizio di ristorazione***: si assicura la somministrazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena, in relazione alle fasce orarie di frequenza e alla scelta di servizio di ciascun ospite; eventuali diete particolari sono fornite solamente su prescrizione del medico di medicina generale.

L'eventuale accompagnamento degli anziani al Centro Diurno è di competenza dei familiari degli stessi. Eventuali ulteriori servizi (trasporto, servizi domiciliari, parrucchiera, barbiere, ecc.) anche se organizzati dal Centro Servizi, non sono comunque da considerarsi compresi nella retta. E' da considerarsi escluso anche l'accompagnamento degli ospiti da parte del personale del Centro a

visite specialistiche esterne, prenotate dai familiari e non direttamente previste nel P.A.I., se non con accordo preventivo con la Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) del servizio.

Il personale nonostante adotti tutte le necessarie procedure per scongiurare lo smarrimento di oggetti o altri effetti personali (es. gioielli, soldi, ecc.), e, nei casi particolari di persone affette da demenza, di protesi acustiche e dentali, causati da comportamenti o azioni autonome riconducibili all'anziano medesimo, non si assume la responsabilità della perdita degli stessi.

### **ORARI DI APERTURA DEL CENTRO DIURNO**

Il servizio di Centro Diurno è operante tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato con **orario di apertura dalle 08,15 alle 18,30**. E' possibile usufruire del servizio anche nei giorni festivi, in particolare la domenica, previo accordo con la Responsabile R.A.A.. La frequenza al Centro è assicurata all'utente in base alle sue peculiari e specifiche necessità e sulla base di quanto previsto all'interno del P.A.I..

Il Centro Diurno offre due differenti fasce orarie di frequenza:

**PART-TIME** dalle ore 8.15 alle ore 16.30 che comprende la colazione, il pranzo e la merenda.

**TEMPO PIENO** dalle ore 8.15 alle ore 18.30 che include anche la somministrazione della cena.

L'anziano gode tuttavia di ogni libertà, nel rispetto delle fasce orarie, di entrata e di uscita dal servizio, dandone preventiva comunicazione al personale.

### **PROCEDURE DI AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO**

Il Centro Diurno è autorizzato per n. 20 posti, di cui n. 15 posti in regime di accreditamento e n. 5 posti in regime privato. L'utente e/o familiare che vuole accedere al servizio deve seguire una delle seguenti procedure.

- ***Procedura di ammissione nei posti accreditati***

L'accesso ai posti accreditati è riservato agli anziani residenti nei Comuni di Pavullo nel Frignano, Serramazzone, Lama Mocogno, Polinago, Sestola, Fanano, Montecreto, Riolunato, Fiumalbo e Pievepelago, in quanto ricompresi nel Distretto Sanitario n. 5 di Pavullo, competente nell'assegnazione degli stessi.

Per accedere a tali posti è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano, la quale provvederà ad attivare un'apposita commissione, definita Unità di Valutazione Multidimensione (U.V.M.). Questa commissione, composta, oltre che dalla stessa Assistente Sociale-Responsabile del caso, da un medico geriatra e da un'infermiera e da eventuali altre figure professionali, provvederà ad esaminare in modo più approfondito la situazione sanitaria e socio-assistenziale della persona. La suddetta U.V.M. provvederà a redigere, congiuntamente all'anziano e/o alla famiglia il P.A.I..

Si prevede successivamente un colloquio di ingresso con la Responsabile del Centro Diurno, allo scopo di realizzare un momento di conoscenza e di raccolta informativa dei bisogni.

• ***Procedura di ammissione nei posti privati***

Le domande per i 5 posti non accreditati devono essere presentate dall'ospite o dalla famiglia alla Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) e vengono accolte in base ai seguenti criteri di priorità:

- a. disponibilità dei posti e tipologia di assistenza richiesta da ogni singola situazione
- b. residenza con la seguente priorità decrescente:
  - ✓ utenti residenti nel Comune di Pavullo n/F
  - ✓ utenti residenti nei Comuni del Frignano
  - ✓ utenti residenti al di fuori dei Comuni del Frignano
- c. ordine cronologico con il quale sono pervenute.

Si prevede un primo colloquio informativo e conoscitivo con la Responsabile del servizio seguito dall'individuazione di un breve periodo di prova necessario ad una valutazione congiunta con i familiari relativamente all'inserimento nel servizio e ai bisogni manifestati dall'anziano.

In entrambi i casi, l'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità previste e la sottoscrizione dell'impegno da parte del richiedente e/o dei suoi familiari di rispettare le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi.

**In caso di ingresso al Centro Diurno è necessario:**

- 1) recarsi dal medico di medicina generale per compilare, con apposita documentazione rilasciata dal Centro Diurno:
  - la terapia prevista per l'ospite (da rinnovare ogni sei mesi)
  - il certificato medico che attesta l'idoneità a frequentare un ambiente comunitario
- 2) procurarsi i farmaci necessari all'ospite da consegnare all'infermiere al momento dell'ingresso;
- 3) fornire la seguente documentazione: carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria, cartelle mediche, certificati di invalidità e rx torace (non superiore a 6 mesi);
- 4) fornire un cambio completo di vestiario che rimane presso il Centro Diurno;
- 5) se il familiare lo desidera, costituire un fondo cassa per eventuali spese extra personali dell'ospite.

**DIMISSIONI**

La cessazione della frequenza del servizio può essere determinata da due casi di dimissione:

- 1) **dimissioni programmate**, ossia definite all'interno del P.A.I. già al momento dell'ingresso o causate da modifiche temporanee o definitive delle esigenze assistenziali dell'utente che comportano la necessità per lo stesso di usufruire di servizi più adeguati.

**2) dimissioni volontarie** dell'utente e/o del familiare, le quali richiedono una procedura differenziata a seconda che l'ospite sia privato o ricopra un posto accreditato.

Nel caso si tratti di un posto privato il familiare è tenuto a dare un preavviso alla Responsabile del Servizio di almeno 7 giorni per consentire l'espletamento delle procedure necessarie.

Nel caso l'ospite ricopra un posto accreditato, oltre a garantire il suddetto preavviso di almeno 7 giorni, si prevede il coinvolgimento dei familiari, dell'assistente sociale e degli altri servizi coinvolti per la valutazione della situazione di ogni singolo ospite, al fine di consentire la continuità assistenziale.

La Direzione può discrezionalmente decidere l'interruzione della permanenza al Centro dell'utente qualora le condizioni psichiche e/o fisiche che ne hanno consentito l'ingresso, si siano modificate a tal punto da non garantire più una risposta adeguata ai propri bisogni da parte degli operatori del Centro o comportino problemi organizzativi tali da non poter più assicurare condizioni di benessere agli altri utenti. Per i posti accreditati l'eventuale interruzione del servizio è disposta d'intesa con il Distretto n. 5 di Pavullo.

### **REGOLE DI FREQUENZA**

La frequenza settimanale è stabilita in base alle esigenze assistenziali di ciascun ospite e, per quanto possibile, d'intesa con le richieste dei familiari ed è indicata all'interno del P.A.I.. Al fine di garantire il buon funzionamento del servizio si richiede all'utenza di rispettare il più possibile le giornate di frequenza prestabilite, al fine di consentire al personale un'adeguata organizzazione giornaliera dell'attività, degli spazi e di tutti i servizi offerti.

Nel caso in cui l'ospite non possa recarsi al Centro Diurno a causa di malattia o di impedimento temporanei ed improvvisi si prega di avvisare il prima possibile il personale di servizio, con un preavviso di almeno 24 ore quando possibile o comunque non oltre le ore 9.00 del giorno di assenza.

Nel caso di periodi di assenza già pianificati dall'utente e/o dal familiare, è necessario informare la Responsabile del servizio almeno 7 giorni prima.

In caso di cambio di terapia, di malattia o di un ricovero è necessario consegnare alla Responsabile del servizio certificati e prescrizioni aggiornate dal medico di base.

A fronte di frequenze incostanti e carenza di puntualità ripetute nel tempo, si valuteranno eventuali modifiche nel progetto individuale.

### **LA RETTA E LE MODALITA' DI PAGAMENTO**

L'importo della retta di base del Centro Diurno, comunicata al momento dell'ingresso, è differenziato a seconda che si tratti di un posto accreditato o di un posto privato.

Nel primo caso la retta viene fissata dall'organismo competente (Comitato di Distretto). Può essere periodicamente rivalutata e l'eventuale incremento viene applicato solo previa informazione all'utente e/o al familiare.

Nel secondo caso viene stabilita dal Centro Servizi sulla base del costo totale del servizio sostenuto e personalizzata in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ciascun ospite.

Tuttavia, in entrambe le situazioni, la retta a carico dell'utente **comprende:**

- servizio di assistenza tutelare diurna
- controllo e gestione dei disturbi del comportamento
- servizio di animazione, di ricreazione, di socializzazione
- servizio di riattivazione e di mobilitazione
- servizio infermieristico di base
- servizio di ristorazione

Essa viene calcolata su base giornaliera, differenziata in base alle fasce orarie di frequenza precedentemente indicate ed è soggetta ad ulteriori variazioni dovute agli eventuali servizi aggiuntivi offerti dal Centro Diurno che l'utente e/o il familiare richiede.

**In allegato al presente documento sono indicate le quote integrative alla retta riferite agli eventuali servizi aggiuntivi richiesti (All. A).**

Il pagamento della retta, previa sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento, dovrà essere effettuato dall'utente con cadenza mensile, in via posticipata ed entro il giorno 10 del mese successivo, secondo le indicazioni amministrative.

Le normative fiscali prevedono la possibilità di detrarre parte del costo sostenuto per l'assistenza agli anziani nel servizio semiresidenziale dalla denuncia dei redditi IRPEF. Gli interessati che rientrano nei requisiti di legge, possono richiedere l'apposita attestazione alla Responsabile del servizio a partire dal mese di aprile dell'anno successivo.

### **LA RETTA IN CASO DI ASSENZE**

La presentazione di un certificato medico che attesti motivate e documentate malattie e ricoveri ospedalieri, dà diritto ad una riduzione della retta giornaliera del 70%, che verrà scontata nella fattura del mese successivo a quello di riferimento.

Nel caso di assenze non programmate ed improvvise, decise unilateralmente dalla famiglia e non comunicate con un preavviso di almeno 24 ore secondo le modalità precedentemente indicate, si procederà come segue:

- fino al limite massimo di quattro giornate di assenze improvvise all'anno, all'utente non verrà addebitata alcuna tariffa in quanto verrà interamente coperta dalla committenza tramite il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA);

- a partire dalla quinta giornata di assenza improvvisa all'anno, la tariffa verrà invece addebitata interamente all'utente, comprensiva sia della quota a carico dell'ospite, sia della quota normalmente corrisposta dalla committenza tramite il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA).

**All. A**

**SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI DAL CENTRO DIURNO**

Di seguito sono indicate le prestazioni opzionali previste dal Centro Diurno:

• **TRASPORTO**

Trasporto andata e ritorno dall'abitazione effettuato dal personale del Centro Diurno, solo all'interno del centro abitato di Pavullo e zone limitrofe: **tariffa giornaliera di €. 5,00**

• **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Si tratta di un servizio di supporto alla famiglia nelle fasi del distacco e del rientro dell'anziano nell'abitazione, effettuato da personale del Centro Diurno specificamente formato allo svolgimento di tali mansioni (es. igiene personale, vestizione, ecc...). Tale servizio viene assicurato solamente se accompagnato dal servizio di trasporto: **tariffa oraria di €. 18,00**

• **BAGNO SETTIMANALE PROGRAMMATO**

Bagno completo effettuato una volta a settimana presso il Centro Diurno: **tariffa di €. 12,00**

• **PARRUCCHIERA**

Servizio di parrucchiere interno, con costo differenziato a seconda della prestazione richiesta (esclusa messa in piega che rientra tra le attività di animazione ed è pertanto inclusa nella retta di base), il quale verrà addebitato nella fattura del mese successivo a quello di riferimento:

<b><u>TARIFFE PARRUCCHIERA</u></b>		
<b><i>PRESTAZIONE</i></b>		<b><i>TARIFFA OSPITE</i></b>
<b>DONNA</b>	<b>TAGLIO</b>	<b>€ 6,10</b>
	<b>PIEGA</b>	<b>€ 12,20</b>
	<b>TAGLIO E PIEGA</b>	<b>€ 24,40</b>
	<b>COLORE E PIEGA</b>	<b>€ 30,50</b>
	<b>COLORE-PIEGA-TAGLIO</b>	<b>€ 36,60</b>
	<b>PERMANENTE E PIEGA</b>	<b>€ 42,70</b>
	<b>PERMANENTE-PIEGA-TAGLIO</b>	<b>€ 48,80</b>
<b>UOMO</b>	<b>TAGLIO CON FORBICI</b>	<b>€ 12,20</b>

- **ACCOGLIENZA NEI GIORNI FESTIVI**

L'accoglienza dell'anziano al Centro Diurno nei giorni festivi, sia per gli ospiti privati che per quelli che ricoprono posti accreditati, va concordata preventivamente con la Responsabile del servizio. In caso di accesso si prevede una **retta giornaliera che varia**, in relazione all'intensità assistenziale dell'ospite riconosciuta nel P.A.I., **da €. 35,00 per la classificazione B ad €. 41,00 per la classificazione A.**



# **Carta dei Servizi**

## **TERZA PARTE**

### **LE RESIDENZE**

#### **PREMESSA**

Gli alloggi con servizi de “Le Residenze” sono un presidio socio – assistenziale a carattere residenziale a favore della popolazione anziana, che fa parte ed è integrato col Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara”. Il servizio si rivolge ad anziani che sono in grado di auto-gestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, ma che necessitano di piccoli aiuti per qualche specifica attività e/o di supervisione nell’arco della giornata.

“Le Residenze” sono costituite da un insieme di alloggi aggregati in una stessa unità strutturale dotata di una zona comune per servizi collettivi e di attività di assistenza (servizi domiciliari, attività ricreativo – culturali, di mobilitazione e di sorveglianza) programmate e finalizzate in relazione alle reali esigenze dei residenti.

Gli alloggi potranno essere occupati in modo tendenzialmente definitivo o per periodi temporanei e l’utilizzo sarà pertanto disciplinato in modo differente.

Il servizio persegue le seguenti finalità:

- garantire un intervento di pronto soccorso assistenziale durante l’arco della giornata;
- offrire la possibilità dei servizi socio – assistenziali integrativi rispetto alla propria gestione delle attività quotidiane;
- offrire la possibilità di occasioni di socializzazione ed inserimento in attività ricreativo – occupazionale.

## **A) DISCIPLINA PREVISTA PER L'OCCUPAZIONE TENDENZIALMENTE STABILE DEGLI ALLOGGI**

### **1) Prestazioni garantite agli utenti e comprese nella retta mensile**

Il servizio "Le Residenze" fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, in conformità a quanto previsto dalla direttiva approvata con deliberazione della Giunta Regionale 22/02/2000 n. 270, che elenca e disciplina i servizi minimi di base da assicurare agli anziani ospitati in alloggi con servizi. Tali prestazioni vengono garantite tenendo conto del livello di autonomia di ogni utente, incentivando e stimolando le singole capacità funzionali.

I servizi minimi di base compresi nella retta mensile, sono così articolati:

- A. Attività di supervisione con visite periodiche programmate che verranno effettuate da parte di un operatore sanitario (I.P.) del Centro Servizi "Francesco e Chiara" ogni 15 gg. in un giorno della settimana stabilito dalla Responsabile del Servizio.
- B. Servizio pronto intervento: attraverso i campanelli di emergenza la possibilità di ricevere un'assistenza domiciliare immediata da parte dell'operatore in servizio (fino ad un massimo di due chiamate al giorno in caso di malattia acuta, certificata dal Medico di base o di struttura) per brevi periodi in relazione a patologie temporanee e per un massimo di giorni 10 (dieci) ogni anno. Tali chiamate verranno debitamente registrate in apposito modulo consultabile dall'ospite e vidimato dalla Responsabile del Servizio. Si precisa che per malattia acuta non ci si può riferire a interventi che riguardano malattie croniche o patologie stabilizzate che richiedono prestazioni sanitarie di routine e che pertanto sono a carico degli utenti.
- C. Attività ricreativo – occupazionali sulla base di un piano di lavoro integrato con il piano di attività del Centro Diurno;
- D. Servizio di pulizia mensile a fondo da concordare con la Responsabile del Servizio. Tale prestazione verrà effettuata in un giorno stabilito con la Responsabile.
- E. Alcuni servizi di segretariato sociale:
  - 1) Acquisto farmaci e ritiro ricette negli ambulatori dei propri Medici di Base programmati secondo il calendario settimanale dell'Ambulatorio della Casa Protetta
  - 2) Disbrigo di pratiche burocratiche programmate nel numero massimo di due all'anno da concordare con il Responsabile del Servizio. Tali servizi verranno debitamente registrati in apposito modulo consultabile dall'ospite e vidimato dalla Responsabile del Servizio.

### **2) Prestazioni e servizi a richiesta individuale a carico degli utenti**

Il Centro Servizi assicura la propria disponibilità ad erogare i seguenti servizi aggiuntivi, su richiesta dei singoli residenti:

- A. Visite infermieristiche in aggiunta a quelle programmate e comprese nella retta mensile e prestazioni fisioterapiche a richiesta;
- B. Accompagnamento ad eventuali visite mediche esterne alla struttura o per altri motivi personali;
- C. Servizio pasti a domicilio da usufruire nel proprio appartamento o da consumare nella sala comune ubicata al 2° piano;
- D. Servizio di lavanderia e guardaroba svolto all'interno del Centro Servizi;
- E. Servizio di assistenza a domicilio (aiuto nella pulizia quotidiana dell'alloggio, nel fare la spesa, servizio bagni, ecc.);
- F. Servizi estetici (podologo, barbiere, parrucchiera).

Le sopra elencate prestazioni, se richieste da parte dell'utente, verranno fatturate in base al costo della specifica prestazione e/o al costo orario definito annualmente dal Centro Servizi "Francesco e Chiara".

L'utente ha completa libertà di richiedere a soggetti esterni al Centro Servizi "Francesco e Chiara" l'erogazione delle sopra elencate prestazioni.

Qualsiasi ulteriore servizio, non specificato nei punti precedenti, richiesto da parte dell'utente, verrà concordato di volta in volta, sia nelle modalità di erogazione, sia nella definizione dell'eventuale costo della prestazione.

### **3) Procedure di ammissione agli alloggi con servizi**

Per poter accedere agli alloggi con servizi de "Le Residenze" occorre presentare la domanda indirizzata al Centro Servizi "Francesco e Chiara" sul modulo appositamente predisposto.

In seguito alla presentazione della domande la Direzione o un suo delegato verificherà:

- 1) l'adeguatezza del servizio alla situazione del bisogno dell'anziano.
- 2) la durata del periodo necessario al Responsabile del Servizio per una verifica della congruità dell'inserimento ai fini del consolidamento del rapporto di ospitalità presso "Le Residenze". Tale verifica sarà effettuata indicativamente entro un periodo di tre mesi.

L'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità sopra descritte e la sottoscrizione del contratto di servizio da parte del richiedente e/o dei suoi familiari.

Per l'utilizzo di alcuni alloggi esiste un diritto di prelazione a favore di famiglie che hanno sostenuto finanziariamente l'iniziativa, diritto che potrà essere esercitato in futuro con un congruo preavviso.

L'assegnazione di questi alloggi potrà pertanto essere effettuata in via temporanea e provvisoria a favore di altri utenti per i quali sarà comunque disponibile, in caso di richiesta e se possibile, una diversa sistemazione all'interno del Centro Servizi.

#### **4) Diritti e doveri dell'utente**

L'utente, all'atto dell'ingresso, può integrare il mobilio dell'alloggio con propri arredi ed oggetti, salvo preventiva autorizzazione dei tecnici del Centro Servizi "Francesco e Chiara" che verranno restituiti all'utente stesso o ai suoi familiari al momento dell'uscita dal servizio, con oneri a loro carico.

All'utente verrà assegnato un alloggio personale sulla base della disponibilità del momento, nonché di esigenze tecnico – organizzative del servizio.

L'utente è tenuto a mantenere pulito ed ordinato il proprio alloggio; il Responsabile del Servizio ha la competenza di verificarne le condizioni igieniche e di sollecitare in tal senso i residenti.

Qualora l'utente non si attenga alle sollecitazioni suddette, il Responsabile provvederà direttamente alla pulizia dell'alloggio, per conto del Centro Servizi, addebitando il relativo costo all'inadempiente.

Laddove l'utente non sia più in grado di auto-gestirsi, anche con aiuti esterni, per tutte le attività della vita quotidiana, il Responsabile del Servizio, insieme all'anziano ed ai suoi familiari, si renderà disponibile per cercare un'idonea sistemazione e/o attiverà l'eventuale percorso privilegiato per l'inserimento presso la Casa di Riposo e/o la Casa Protetta "Francesco e Chiara", dato che il servizio "Le Residenze" non garantisce prestazioni ad alta intensità assistenziale.

L'utente, inoltre, è tenuto a rispettare le condizioni, gli orari definiti e le corrette relazioni interpersonali come stabilite dai comuni regolamenti condominiali, oltre alle indicazioni che verranno comunicate dal Responsabile del Servizio, in particolar modo per quanto riguarda la gestione dei locali comuni (es. sala comune del 2° piano, cantine, locale lavanderia comune).

L'anziano e/o i suoi familiari che intendono comunicare eventuali inadempienze, disfunzioni e/o suggerimenti, possono presentare le proprie segnalazioni alla Direzione del Centro Servizi, attraverso la compilazione dell'apposito modulo in dotazione alla reception.

Il Centro Servizi "Francesco e Chiara" non assume alcuna responsabilità per i valori conservati dagli utenti.

#### **5) La retta**

Il Centro Servizi determina la retta mensile al momento dell'ingresso e si riserva di aggiornarla di anno in anno in base all'andamento dei costi del servizio erogato.

La retta del servizio "Le Residenze" comprende:

- Servizi minimi di base forniti dal personale del Centro ed indicati al paragrafo 1) della Carta dei Servizi

- Le spese condominiali
- La manutenzione straordinaria
- Le utenze di acqua, luce, rifiuti e riscaldamento
- Definizione dell'eventuale Piano Individuale Assistenziale

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato mensilmente in via anticipata, dietro la presentazione della fattura, entro e non oltre i primi 10 giorni del mese di riferimento.

Al momento dell'ingresso l'utente è tenuto a versare un importo pari ad una mensilità, a titolo di deposito cauzionale infruttifero. In caso di recesso dal servizio, l'utente è tenuto a dare un preavviso di 60 giorni e cessa di pagare la retta del servizio al momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio nelle condizioni in cui era al momento dell'ingresso. L'alloggio dovrà essere riconsegnato perfettamente pulito, pena l'addebito pari ad euro 150,00 a titolo di rimborso spese per la pulizia finale o del maggiore importo eventualmente occorrente. Dette condizioni verranno verificate dal Responsabile del Servizio. In caso di mancato rispetto dei termini di recesso, il Centro Servizi tratterà la mensilità versata a titolo di deposito cauzionale infruttifero. Nel caso di danni recati all'alloggio, alle parti comuni e/o ai suoi contenuti, l'utente è tenuto al risarcimento dei danni o al ripristino delle condizioni precedenti.

La retta base dovrà essere pagata integralmente anche nel caso di non utilizzo temporaneo dell'alloggio, fatti salvi eventuali accordi consensuali tra le parti.

## **B) DISCIPLINA PREVISTA PER L'OCCUPAZIONE TEMPORANEA DEGLI ALLOGGI**

### **1) Diritti e doveri dell'utente**

- Il richiedente nel presentare la domanda di richiesta temporanea dell'alloggio al "Centro Servizi per la Terza Età" sul modulo appositamente predisposto, dovrà indicare e documentare la condizione di totale autosufficienza nello svolgimento delle attività quotidiane oppure, qualora tale autosufficienza non fosse totale, indicando una persona che garantisca un'assistenza adeguata alle necessità personali e che sia in grado di convivere o offrire un numero adeguato di ore di assistenza giornaliera.
- Nella domanda dovrà essere specificato anche precisamente il periodo richiesto.
- All'utente verrà assegnato un alloggio sulla base della disponibilità del momento, nonché di esigenze tecnico – organizzative del servizio.
- L'utente è tenuto a mantenere pulito ed ordinato il proprio alloggio; il Responsabile del Servizio ha la competenza di verificare le condizioni igieniche degli appartamenti e di sollecitare in tal senso i residenti.
- Qualora l'utente non si attenga alle sollecitazioni suddette, il Responsabile provvederà direttamente alla pulizia dell'alloggio, addebitando il relativo costo all'inadempiente.

- L'utente è inoltre tenuto a rispettare le condizioni, gli orari definiti e le corrette relazioni interpersonali come stabilite dai comuni regolamenti, oltre alle indicazioni che verranno esposte dal Responsabile del servizio.
- Il Centro Servizi determina l'entità della retta mensile all'atto dell'ingresso. Il relativo pagamento dovrà essere effettuato in via anticipata, dietro presentazione della fattura, entro e non oltre i primi 10 giorni del mese di riferimento.

#### **Spiegazione delle sigle:**

**O.S.S.** = Operatore Socio Sanitario

**R.A.A.** = Responsabile delle Attività Assistenziali

**I.P.** = Infermiere professionale

**P.A.I.** = Piano Assistenziale Individualizzato

**U.V.M.** = Unità di valutazione Multidimensionale

**F.R.N.A.** = Fondo Regionale per la Non Autosufficienza