



Francesco e Chiara
CENTRO SERVIZI PER LA TERZA ETÀ

CARTA DEI SERVIZI



Diamo vita agli anni

INDICE

1. VALORI, VISION, MISSION	pag. 3
2. IL CENTRO SERVIZI	pag. 4
3. IL MODELLO ORGANIZZATIVO	pag. 6
3.1 <i>Organigramma generale</i>	
3.2 <i>Assetto operativo</i>	
4. CONTATTI	pag. 8

VALORI

I valori di fondo che ci caratterizzano sono la **trasparenza**, la **coerenza** tra quanto affermato e quanto realizzato, le **decisioni partecipate**.

Le parole-chiave che muovono e motivano quotidianamente la nostra attività sono:

- **ascolto** delle richieste di aiuto
- **responsabilità** nei confronti di chi ci affida i propri familiari
- **passione** nello svolgimento della nostra attività.

VISION

Nei confronti delle persone che a noi si rivolgono ci poniamo come **ascoltatori attenti** e come **operatori esperti** che intendono contribuire ad una **cultura della solidarietà e della prossimità** sempre più diffusa.

MISSION

Ricerchiamo con spirito solidaristico e senza scopo di lucro il raggiungimento della **massima qualità** nell'offerta di servizi e prestazioni socio-assistenziali e riabilitative innovative a favore della popolazione anziana.

Privilegiamo la persona e i suoi bisogni, anche spirituali, nel rispetto della dignità umana e del diritto alla salute.

Favoriamo rapporti e interazioni con la collettività, al fine di rendere **l'anziano parte integrante della comunità** in cui è inserito.

Praticiamo l'**inclusione** nei confronti di famiglie in condizioni di maggiore **disagio economico** applicando agli ospiti rette più contenute rispetto al mercato, mirando tuttavia alla salvaguardia del pareggio di bilancio.

Consideriamo il **Capitale umano** (gli operatori, i collaboratori, gli utenti e le loro famiglie) come il **motore dell'Impresa Sociale** che motiva, alimenta e influisce a vario titolo nell'organizzazione, nei processi decisionali, nella strutturazione dei servizi.

Tutto questo per perseguire la nostra **Missione**:

*“Diamo vita agli anni:
prendendoci cura
della persona anziana
e offrendole una
accoglienza globale,
accurata, affidabile,
attenta ed empatica.”*

2. IL CENTRO SERVIZI

Il Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara” è nato per garantire un’offerta ampia e diversificata, in un’ottica di continua sperimentazione e innovazione.

Opera nel settore dell’assistenza socio-sanitaria a favore di anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, garantendo assistenza a persone con demenza e gravi disturbi cognitivi e comportamentali, attraverso un servizio dedicato.

Prevede diverse tipologie di servizi studiati per creare un sistema a vasi comunicanti in grado di rispondere ai continui mutamenti dei bisogni dell’anziano, partendo da un’offerta di tipo abitativo e di sicurezza (per gli anziani autonomi), passando per servizi di natura semi-residenziale (Centro Diurno), fino ad arrivare all’accoglienza in Casa Protetta per garantire un’intensità assistenziale medio-alta.

Il Centro Servizi funziona a pieno regime dando lavoro a oltre 75 operatori.

Può ospitare 118 anziani, suddivisi nelle 5 unità operative:

La **Casa di Riposo** è un servizio socio-assistenziale destinato ad anziani autonomi o non autosufficienti di grado lieve.

La **Casa Protetta** è un servizio socio- assistenziale e sanitario destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato.

Il **Nucleo Speciale Demenze** è un servizio temporaneo riservato a persone con diagnosi di demenza associata a disturbi del comportamento di livello significativo, proveniente dal domicilio o da altro servizio.

Il **Centro Diurno** è un servizio socio–assistenziale a carattere diurno destinato all’accoglienza di anziani (e persone adulte non autosufficienti con patologie assimilabili all’età senile) con diverso grado di non autosufficienza per i quali si prefiguri la necessità di supervisione od aiuto programmato durante la giornata in risposta a bisogni di natura assistenziale, sanitaria e socio-relazionale.

Gli **Alloggi con servizi** denominati “Le Residenze”, collegati strutturalmente coi restanti servizi del Centro, ma con accesso indipendente, sono destinati alle persone anziane autosufficienti, che sono in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, ma che possono aver bisogno di piccoli aiuti per qualche specifica attività o di una supervisione nell’arco della giornata.

CAPACITA' RICETTIVA CENTRO SERVIZI ANNO 2019

UNITA' OPERATIVE	NUMERO POSTI TOTALI	DI CUI ACCREDITATI
Casa Protetta	57	10
Casa di riposo	10	-
Nucleo Speciale Demenze	7	7
Centro Diurno	20	15
Alloggi con servizi*	24	-
TOTALE	118	32

**Gli alloggi con servizi sono n.17, n.10 sono monocali e n. 7 sono bilocali, pertanto la capacità ricettiva di utenti è pari a n. 24 persone*

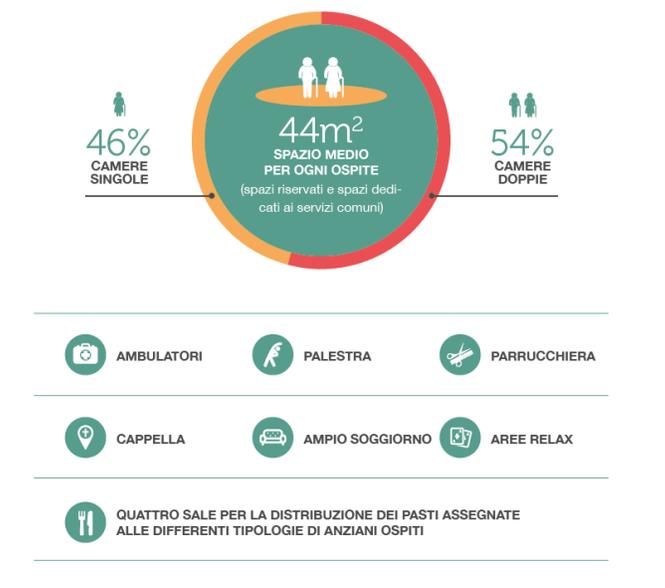
A tutti i servizi si integra l’**Auditorium “Giovanni Paolo II”**, una sala polifunzionale di ampie dimensioni progettata per consentire lo svolgimento di attività socio-ricreative a favore degli Ospiti, ma anche per diventare centro culturale e luogo di aggregazione, formazione e incontro per la comunità e le realtà associative del territorio circostante. Le sue principali finalità sono infatti le seguenti:

- spazio polivalente a servizio degli anziani ospiti per le attività di animazione e socializzazione
- spazio per importanti corsi formativi e di aggiornamento professionale a beneficio del personale che intende acquisire la qualifica di O.S.S. e/o che già svolge prestazioni socio-assistenziali rivolte alle persone anziane
- contenitore di numerose manifestazioni di interesse pubblico, aperte alla cittadinanza e quindi occasione di interconnessione tra il Centro servizi e la Comunità locale
- spazio a disposizione di Enti e Associazioni, per l’organizzazione di iniziative volte a favorire lo sviluppo di attività innovative e di interesse sociale per la comunità
- nei giorni festivi spazio per lo svolgimento delle celebrazioni liturgiche, partecipate dagli Ospiti e da parenti e amici

Il Centro Servizi si sviluppa strutturalmente su quattro piani, debitamente destinati ai differenti livelli di non autosufficienza delle persone ospitate, collegati fra loro da n. 2 ascensori e n. 2 montalettighe, da una rampa di scale provvista di corrimano e da un percorso inclinato (scivolo), percorribile sia da carrozzine che a piedi.

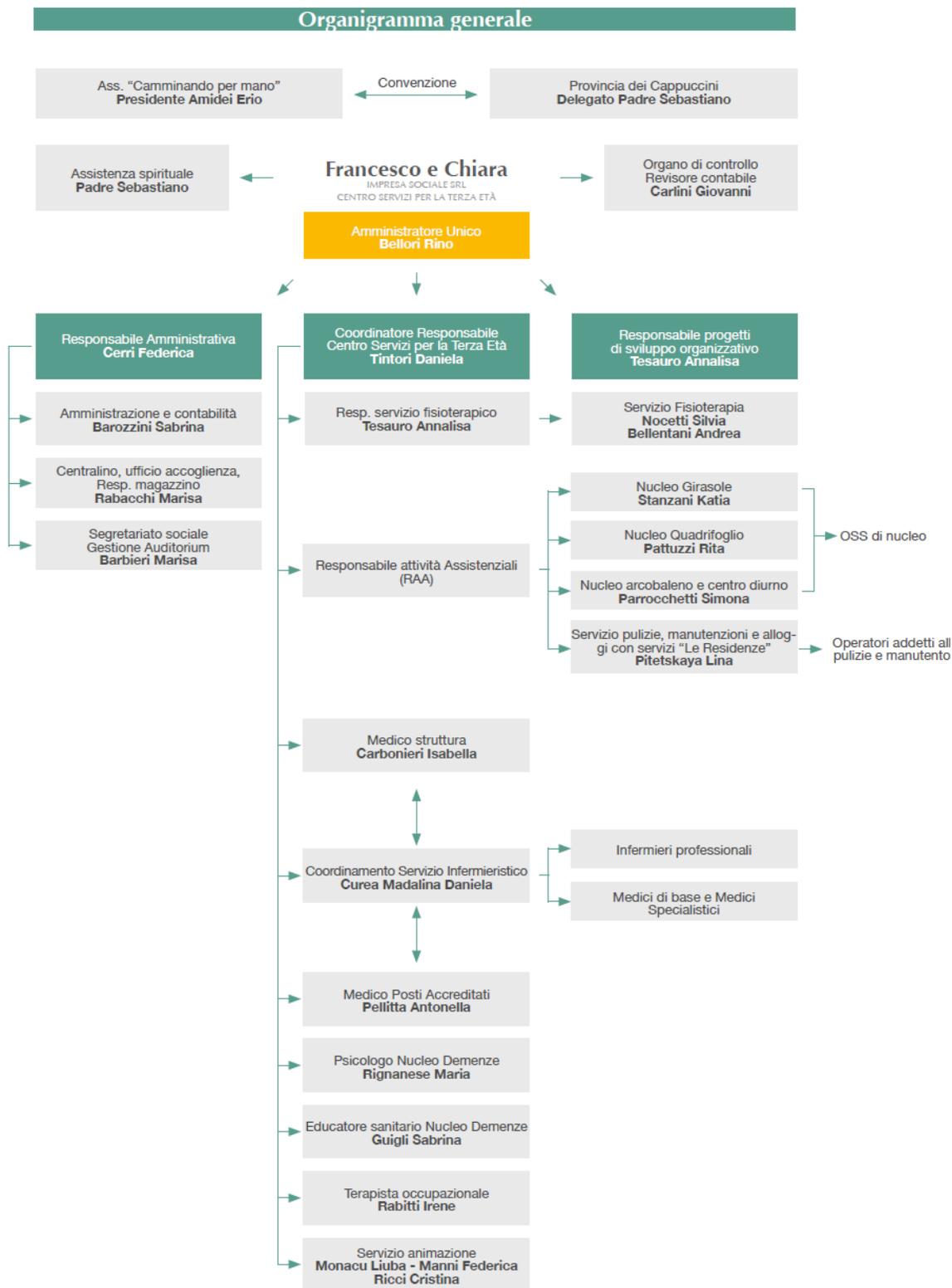
Gli spazi esterni sono provvisti di cancelli forniti di sensori per il controllo del *wandering* di alcuni ospiti, al fine di consentire la vita all’aria aperta in sicurezza.

Il Centro Servizi comprende inoltre aree dedicate a specifici servizi (ambulatori, palestra, locale parrucchiera, cappella), è dotato di numerosi spazi dedicati agli ospiti: quattro sale per la distribuzione dei pasti assegnate alle differenti tipologie di ospiti, un’ampia sala soggiorno, numerose salette relax. Tutto ciò garantisce una vivibilità ottimale all’interno della struttura.



3. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

3.1 Organigramma generale



3.2 Assetto operativo

- **Amministratore Unico** con funzioni di ordinaria e straordinaria amministrazione e rappresentanza legale: **Rino Bellori**
- **Coordinamento e Direzione del Centro Servizi** con funzioni di direzione generale dei servizi e di gestione delle risorse umane: **Daniela Tintori**
- **Responsabile amministrativa** con funzioni di controllo di gestione, fatturazione e pagamenti: **Federica Cerri**
- **Project manager** a cui vengono affidate responsabilità su tematiche/progetti necessari a garantire la qualità del servizio: **Annalisa Tesauro**
- **Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA)** per la gestione dei nuclei/servizi e del relativo personale. Le Responsabili RAA svolgono inoltre numerose mansioni relativamente all'accoglienza, alla presa in carico dell'Ospite e alla gestione dei rapporti con i familiari: **Katia Stanzani, Rita Pattuzzi, Simona Parrocchetti, Lina Pitetskaya**
- **Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS)** con funzioni di gestione e coordinamento delle attività sanitarie e del personale infermieristico e medico: **Madalina Daniela Curea**
- **Responsabile del servizio fisioterapico** con funzioni di gestione, organizzazione e coordinamento delle attività fisioterapiche: **Annalisa Tesauro**

L'organizzazione funzionale del Centro Servizi, nella sua gestione residenziale, è caratterizzata dalla suddivisione dell'utenza **in nuclei** all'interno dei quali gli ospiti vengono accolti a seconda del livello di autosufficienza e delle eventuali necessità assistenziali. Tale scelta rappresenta una soluzione organizzativa efficace ed efficiente. Il modello organizzativo del Centro Servizi è stato impostato perseguendo quattro obiettivi fondamentali:

- assicurare agli ospiti tempi di vita quotidiana che rispondano alle necessità individuali, ma che possano anche adattarsi ad una organizzazione complessa,
- permettere una convivenza la più dignitosa possibile tra gruppi di anziani con sostanziali differenze cognitive e comportamentali,
- utilizzare al meglio le competenze professionali e le qualità individuali del personale, selezionando con attenzione gli operatori anche attraverso strumenti di valutazione del potenziale prima di assegnarli ai diversi nuclei,
- garantire lo sviluppo di un modello organizzativo di tipo orizzontale, orientato ai progetti e non alle mere prestazioni, con integrazione interprofessionale tra le diverse figure per consentire una gestione degli ospiti sempre più accurata e personalizzata.

Le attività dei nuclei sono flessibili e declinate in base alle esigenze dei singoli ospiti che accolgono, sia che si tratti di una permanenza temporanea che protratta. I nuclei, pur strutturandosi in maniera autonoma, sono integrati e in stretto raccordo con gli altri servizi attraverso il coordinamento della Coordinatrice Responsabile del Centro Servizi. Il monitoraggio e le valutazioni di problematiche o di soluzioni da apportare all'interno di ogni singolo nucleo, vengono garantiti in una duplice fase: incontri periodici con il gruppo di direzione per condividere, studiare e valutare eventuali strategie da adottare; collettivi di nucleo, circa a cadenza mensile, ai quali partecipano gli operatori OSS con la rispettiva Responsabile R.A.A. e con la presenza, a seconda dei temi trattati, della coordinatrice di struttura e delle varie figure professionali socio-assistenziali (RAS, infermiere, medico, fisioterapisti, animatrice, psicologa, terapeuta occupazionale).

4. CONTATTI

“Francesco e Chiara”
Impresa Sociale Srl
Via San Francesco n. 4
41026 Pavullo nel Frignano (MO)

Centralino: 0536/20635

Fax: 0536/20698

Sito web: www.francescoechiara.it

PEC: francescochiara@legalmail.it

Informazioni: info@francescoechiara.it

Direzione: direzione@francescoechiara.it

Amministrazione: amministrazione@francescoechiara.it



Francesco e Chiara
CENTRO SERVIZI PER LA TERZA ETÀ

LA CASA DI RIPOSO E LA CASA PROTETTA

FOTO

ALLEGATO 1 CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. CASA DI RIPOSO E CASA PROTETTA-CRA: breve descrizione	pag. 3
2. MODALITA' DI ACCOGLIENZA	pag. 4
3. MODALITA' DI AMMISSIONE	pag. 5
4. MODALITA DI DIMISSIONE	pag. 7
5. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI	pag. 9
6. SERVIZI ALBERGHIERI	pag. 11
7. LA RETTA E LE MODALITA' DI PAGAMENTO	pag. 13

1. LA CASA DI RIPOSO e LA CASA PROTETTA

La **Casa di Riposo** è un servizio socio-assistenziale destinato ad anziani autonomi o non autosufficienti di grado lieve. Ha una capacità ricettiva di 10 posti letto suddivisi attualmente in n. 4 camere singole e n. 3 camere doppie, tutte dotate di servizi.

La **Casa Protetta** è un servizio socio- assistenziale e sanitario destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato. La sua capacità ricettiva è di n. 57 posti, 10 accreditati definitivamente dal Distretto Sanitario n. 5 di Pavullo, costituiscono il servizio denominato “**Casa Residenza Anziani**”, gestito in stretto raccordo con il Distretto medesimo. La Casa Protetta è dotata attualmente di n. 17 camere singole e n. 20 camere doppie, tutte dotate di servizi.

La gestione degli ospiti all’interno di tali servizi avviene tramite l’accoglienza in un nucleo dedicato, scelto appositamente per ogni ospite a seconda del livello di autosufficienza e delle necessità assistenziali. I nuclei sono tre così suddivisi:

- **Nucleo Quadrifoglio** (RAA Rita Pattuzzi) le cui camere si trovano al 3° e al 4° piano della struttura
- **Nucleo Girasole** (RAA Katia Stanzani) le cui camere si trovano al 2° piano della struttura. Essendo un nucleo dedicato a livelli più importanti di non autosufficienza, il piano è dotato di porte dotate di accesso codificato per l’apertura, garantendo così un ambiente adeguatamente protetto.
- **Nucleo Arcobaleno** (RAA Simona Parrocchetti) le cui camere si trovano esclusivamente al 1° piano della struttura e sono destinate ad ospitare in particolare persone con patologie di demenza e disturbi del comportamento. Anche tale piano è dotato di porte con accesso codificato, proprio per garantire un ambiente protetto e protesico. All’interno del Nucleo Arcobaleno si trova il **Nucleo Speciale Demenze**, un servizio accreditato dal Distretto Sanitario n. 5 di Pavullo, destinato ad ospitare temporaneamente persone con diagnosi di demenza associata a disturbi del comportamento di livello significativo.

POSTI ACCREDITATI

POSTI PRIVATI

CASA RESIDENZA ANZIANI

L'accesso ai posti accreditati è rivolto ai residenti dei Comuni* del Distretto di Pavullo e governato dai servizi sociali dell'Unione dei Comuni e dall'AUSL di Modena – Distretto n.5 di Pavullo. Avviene con le seguenti modalità, definite nel “contratto di servizio”:

- ***previa richiesta da parte della famiglia agli organi di competenza (servizi sociali del Comune di residenza) per la valutazione del caso da parte di una commissione specifica atta a redigere l' UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale)***
- ***In seguito alla valutazione UVM, la persona viene inserita nella Lista Unica di ingresso gestita dal PUASS, che provvede a inviare la relativa documentazione ai coordinatori delle strutture accreditate, per l'inserimento nella lista d'attesa interna.***

RICOVERO DI SOLLIEVO

Questa tipologia di accoglienza, nasce per venire incontro alle necessità delle famiglie che si occupano quotidianamente di un familiare che ha bisogno di assistenza, intende infatti dare “sollievo” alla famiglia. Ha carattere temporaneo ed è soggetto alla verifica di disponibilità di posti letto nella struttura. Trattandosi di un posto in regime “accreditato”, segue l'iter sopra descritto.

Le domande di ingresso sono gestite dalle RAA responsabili dei relativi nuclei e vengono accolte e gestite in base:

- alla disponibilità dei posti
- alla tipologia di assistenza richiesta da ogni ospite
- all'ordine cronologico con il quale sono pervenute.

* Fanano, Fiumalbo, Lama Mocogno, Montecreto, Pavullo Nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Riolunato, Serramazzone, Sestola

3. MODALITA' DI AMMISSIONE

FASE PRE-INGRESSO

- **Colloquio conoscitivo con la famiglia e/o l'ospite** con la responsabile RAA di nucleo, a cui segue l'incontro con la responsabile delle attività sanitarie RAS e/o un infermiere. Questo primo colloquio ha la finalità di presentare dettagliatamente il servizio e di raccogliere tutte le informazioni assistenziali e sanitarie necessarie per una adeguata pianificazione dell'ingresso.
- **Informazione in merito alla documentazione e agli effetti personali necessari per l'ingresso.**
- **Definizione delle modalità e dei tempi di ingresso dell'ospite.**

FASE INGRESSO

Al momento dell'ingresso, l'accoglienza dell'ospite è svolta dalle diverse figure professionali che, a seconda delle proprie competenze specifiche di tipo assistenziale, sanitario ed amministrativo, si occupano dell'inserimento integrato dell'ospite in struttura, nel seguente ordine:

- **RAA di nucleo:** incontro per la definizione e condivisione degli aspetti assistenziali del soggiorno
- **Servizio infermieristico:** colloquio per la compilazione condivisa della cartella informatizzata personale dell'ospite
- **Servizio amministrativo:** incontro per la compilazione e sottoscrizione della domanda di ingresso, della normativa sulla privacy e degli aspetti relativi alla fatturazione.

In questa fase vengono inoltre fornite all'ospite e alla sua famiglia tutte le informazioni e la documentazione relativa alle regole e alle procedure adottate dal Centro Servizi, compresa la Carta dei Servizi. Si consegnano anche un questionario di valutazione della qualità percepita e una scheda per la segnalazione di disfunzioni, reclami e/o suggerimenti che, in forma anonima, possono essere consegnate nelle apposite contenitori di raccolta siti all'ingresso della struttura.

Nei giorni successivi all'ingresso verranno programmate:

- **visita e colloquio con il medico di riferimento**
- **visita fisioterapica**
- **confronto con animatrice**
- **eventuale incontro con la coordinatrice della struttura**

Ad ogni ospite è assegnato un posto letto a seconda della disponibilità e, per quanto possibile, delle preferenze espresse. In caso di camere doppie la responsabile RAA di nucleo procede ad un'analisi approfondita dei possibili abbinamenti con altri ospiti, previo colloquio tra l'ospite e/o i familiari e tenuto conto, nei limiti del possibile, dell'età, del temperamento e di altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani da alloggiare nella stessa camera. Per coniugi e/o per congiunti che lo richiedano è possibile l'assegnazione della camera a due letti.

Trascorso il periodo di conoscenza e osservazione dell'ospite, che corrisponde a circa un mese dall'ingresso, in cui ogni figura professionale coinvolta ha effettuato le proprie valutazioni, l'equipe si riunisce per la stesura del PAI.

Il PAI è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare avvio ad un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il suo benessere.

Dopo la stesura, il PAI viene condiviso con l'ospite, se è in grado di farlo, oppure con il caregiver di riferimento e/o amministratore di sostegno/tutore. Periodicamente viene effettuata la verifica del progetto, che serve a valutare gli esiti degli interventi definiti consentendone una puntuale e tempestiva regolazione e pianificazione.

BREVE DESCRIZIONE GIORNATA TIPO

Si premette che la seguente descrizione è una indicazione di massima, in quanto si cerca di garantire una certa flessibilità in tutte le attività per rispondere sempre al meglio ai bisogni dell'ospite.

FASCE ORARIE	ATTIVITA'
6.30-8.30	alzate con igiene/bagni programmati
8.30-9.30	colazione
9.30-11.30	attività di animazione – fisioterapia
11.30-12.00	preparazione per il pranzo degli ospiti che necessitano di essere imboccati
12.00-13.00	pranzo
13.00-15.00	riordino dopo il pranzo, riposo per gli ospiti che lo gradiscono e proposta di varie attività distraenti per gli altri
15.00-15.30	merenda
15.30-17.30	suddivisione in piccoli gruppi e attività di animazione/ socializzazione
17.30-18.00	preparazione per la cena degli ospiti che necessitano di essere imboccati
18.00-19.00	cena
19.00-20.30	messe a letto

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 invitano gli 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 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.

4. MODALITA' DI DIMISSIONI

La cessazione della frequenza del servizio può essere determinata da tre tipologie di dimissioni:

- 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'ospite che comportano la necessità per lo stesso di usufruire di servizi più adeguati.
- 2) **dimissioni volontarie** dell'ospite e/o del familiare, le quali richiedono una procedura differenziata a seconda che l'ospite sia privato o ricopra un posto accreditato.

POSTO ACCREDITATO

CASA RESIDENZA ANZIANI

L'ospite e/o il familiare di riferimento è tenuto a dare un preavviso alla Responsabile del Servizio di almeno 7 giorni per consentire l'espletamento delle procedure necessarie.

Inoltre è previsto 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.

RICOVERO DI SOLLIEVO

La data di dimissione viene definita in sede di valutazione UVM ed è pertanto già definita al momento dell'ingresso.

POSTO PRIVATO

L'ospite e/o il familiare di riferimento è tenuto a dare un preavviso alla Responsabile del Servizio di almeno 7 giorni per consentire l'espletamento delle procedure necessarie.

NOTA:

La Direzione può discrezionalmente decidere l'interruzione della permanenza di un ospite presso il servizio, 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 Servizi, 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 i competenti servizi Sociali dell'Unione dei Comuni e/o dell'AUSL, previa rivalutazione dell'UVM.

- 3) **dimissioni in caso di decesso**

Tutta l'équipe si adopera per offrire sostegno, conforto e massimo rispetto all'ospite e alle persone a lui vicine. A tale proposito è possibile richiedere, se i familiari lo desiderano, di rimanere sempre accanto al proprio caro garantendo condizioni di massima privacy.

In seguito al decesso, dopo la constatazione da parte di un medico, si procede nell'espletamento delle seguenti pratiche:

- a carico del Centro Servizi: preparazione di tutta la documentazione necessaria e comunicazione ai relativi servizi di competenza;
- a carico dei familiari: scelta dell'impresa di onoranze funebri da contattare al più presto, che si occuperà di prendere in carico la salma (vestizione, collocazione in bara...), e dell'espletamento di tutte le procedure inerenti il decesso.

La struttura non è dotata di Camere Ardeni; se necessario la salma potrà essere trasferita presso le "Camere Ardeni dell'Ospedale di Pavullo" o altro servizio a scelta della famiglia. Nei giorni successivi al decesso, quando i familiari lo riterranno opportuno, potranno recarsi presso la struttura per ritirare gli effetti personali del proprio congiunto ed effettuare la chiusura delle pratiche amministrative.

4) dimissioni protette

Servono ad assicurare, in caso di necessità, la continuità del percorso di cura ed assistenza nella fase di uscita dell'ospite dal Centro Servizi, sia esso in regime privato o accreditato, in caso di ritorno a domicilio.

In base ai bisogni sanitari e assistenziali dell'ospite e della famiglia, la RAS e la RAA attivano i servizi di supporto necessari per garantire una Dimissione Protetta, quali:

- **Servizio di Assistenza Domiciliare Infermieristico:** per le prestazioni di carattere sanitario (medicazioni, prelievi, cambi catetere...)
- **Servizio di Assistenza Domiciliare Assistenziale:** per un aiuto nelle prestazioni di carattere assistenziale (bagno, cure igieniche...)

5. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'attività assistenziale viene erogata da **Operatori Socio Sanitari (OSS)**, in possesso di specifico attestato di qualifica professionale, ed è garantita tutti i giorni 24 ore su 24.

Gli operatori suddivisi per nuclei e coordinati dalla RAA di riferimento, provvedono alla cura degli ospiti in tutte le attività di vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione, rispondendo ai loro bisogni quotidiani nel pieno rispetto della dignità della persona e della privacy.

Inoltre, il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenendo conto della situazione individuale dell'ospite e contribuendo, in collaborazione con le diverse figure professionali presenti alla definizione e attuazione del PAI stabilito per ogni singolo ospite.

Nota relativa ai ricoveri ospedalieri: nel caso in cui un ospite venga ricoverato, il Centro Servizi provvede su richiesta al ritiro/consegna degli indumenti personali ma non presta attività di assistenza.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'attività infermieristica viene erogata da infermieri, in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, ed è garantita tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 21.00.

Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli ospiti e prevenire l'insorgenza di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario. Le attività infermieristiche sono coordinate dalla **Responsabile Attività sanitarie (RAS)** in collaborazione con il personale medico.

SERVIZIO MEDICO

All'interno del Centro Servizi non è presente un medico 24 ore su 24 ma viene comunque garantita la copertura settimanale con la presenza di un medico di struttura in giornate prestabilite e tramite la collaborazione dei medici di base.

In base alla tipologia di ricovero, prestano infatti servizio:

POSTI PRIVATI	POSTI ACCREDITATI RESIDENZIALI
<ul style="list-style-type: none">medico di struttura: presente in giornate prestabilite	<ul style="list-style-type: none">medico dell'AUSL: presente in giornate stabilite le cui prestazioni sono

- **medici di medicina generale:** ogni ospite può scegliere di mantenere il proprio medico di base, che collaborerà con il medico di struttura in caso di necessità .

regolamentate dal “Contratto di Servizio”

In caso di assenza dei medici, qualora sia necessario un loro intervento, vengono contattati rispettivamente:

<p>➤ La Guardia Medica</p>	<p>Servizio attivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ giorni festivi (24 ore); ✓ giorni pre-festivi; dalle ore 10.00 alle 8.00 del giorno successivo ✓ giorni feriali: dalle ore 20.00 alle ore 8.00;
<p>➤ 118</p>	<p>Servizio attivo nelle 24 ore in situazioni di emergenza.</p>

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio di fisioterapia è svolto da professionisti in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, che si occupano della cura di patologie della funzione motoria e sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana, considerata non come oggetto, bensì come il soggetto di un trattamento.

Sono previsti interventi sia individuali che di gruppo, volti al mantenimento e alla riattivazione delle funzioni motorie residue degli ospiti. In seguito alla presa in carico, vengono poi definiti trattamenti personalizzati a seconda delle diverse fasi delle patologie presenti (acuto - post acuto - cronico), anche conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati, oltre a trattamenti mirati alla prevenzione dei danni secondari derivanti da scarsa mobilità.

Il servizio è attivo solitamente al mattino, dal lunedì al venerdì e le attività sono coordinate dalla **responsabile fisioterapista, Annalisa Tesauro.**

SERVIZIO DI ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Le attività di animazione e terapia occupazionale sono orientate a proporre momenti di svago e divertimento offrendo agli ospiti la possibilità di socializzare, per evitare forme di isolamento, di chiusura e di malessere. Conoscendo e osservando le abitudini individuali e collettive degli ospiti l'animatrice cerca di instaurare con essi un rapporto di fiducia per stimolare le capacità residue di ognuno, valorizzare le potenzialità individuali, volte ad un miglioramento della qualità di vita quotidiana e ad un aumento dell'autostima. Le attività di animazione vengono programmate e preparate con attenzione, considerando le attitudini, i desideri e gli interessi di ogni ospite. Tutto ciò ovviamente sempre tenendo ben presente il concetto di empatia.

Le animatrici e le terapisti occupazionali lavorano in stretta collaborazione nella programmazione delle attività da proporre agli ospiti, ma anche nella realizzazione di progetti e feste.

SERVIZIO RELIGIOSO

“Francesco e Chiara” nasce sulle fondamenta della religione cattolica; il fondatore della struttura, Padre Sebastiano Bernardini, frate Cappuccino, è da sempre parte integrante e attiva della vita della struttura, garante del sostegno spirituale ad ospiti e familiari in ogni situazione.

Il servizio religioso prevede la celebrazione quotidiana della S. Messa, oltre a momenti di preghiera, catechesi e supporto spirituale. Una volta al mese viene celebrata una messa a ricordo dei defunti della struttura e dei benefattori.

E' assicurato il massimo rispetto per tutte le religioni.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Viene attivato al bisogno e su richiesta di un ospite/familiare.

6. SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato in appalto alla Ditta CIRFOOD, e si svolge presso la cucina interna collocata al piano terra della struttura. Il personale adeguatamente formato provvede alla preparazione dei pasti per gli ospiti nel rigoroso rispetto delle norme HACCP che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il menù è predisposto da una dietologa della ditta CIR e viene condiviso con la Coordinatrice di struttura e le Responsabili RAA di ogni nucleo, è vario e costruito in rotazione su sei settimane, diversificato in base alle stagioni (primavera-estate e autunno-inverno). 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.

Il menù giornaliero viene portato a conoscenza degli ospiti e familiari tramite affissione su una bacheca nelle varie zone soggiorno. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.

SERVIZIO DI PULIZIA

Viene garantito quotidianamente da personale dedicato, gestito e coordinato dalla Responsabile RAA del servizio che si occupa dell'organizzazione delle pulizie ordinarie e straordinarie attraverso specifici piani di lavoro e procedure.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Gestione della biancheria piana: il servizio è affidato in appalto ad una lavanderia esterna che provvede ad effettuare pulizia e sanificazione.

Gestione degli indumenti personali 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.

Il costo del servizio si differenzia a seconda del regime di ricovero:

POSTO ACCREDITATO

E' compreso nella retta.

POSTO PRIVATO

Il lavaggio degli indumenti può essere effettuato dai familiari, mentre se viene attivato presso la struttura è un servizio a pagamento.

Per garantire una adeguata disponibilità di indumenti personali, è opportuno che ogni ospite disponga del corredo necessario; nella fase di pre-ingresso viene consegnato dalla R.A.A. l'elenco degli indumenti necessari e viene assegnato uno specifico numero identificativo con cui andranno tutti contrassegnati (cucito o scritto con pennarello indelebile).

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

Viene garantito da personale qualificato in un apposito locale della struttura, idoneamente attrezzato, con frequenza di norma settimanale, salvo eventuali problematiche.

Si tratta di un servizio non compreso nella retta, pertanto è soggetto a specifico tariffario.
Si precisa tuttavia che in occasione del bagno settimanale dell'ospite, gli operatori OSS provvedono al lavaggio dei capelli e alla messa in piega.

SERVIZIO DI PEDICURE

Viene garantito, nel caso le RAA ne rilevino l'effettiva necessità, da personale qualificato in un apposito locale della struttura, idoneamente attrezzato.

Si tratta di un servizio non compreso nella retta, pertanto è soggetto a specifico tariffario.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Quando un ospite necessita di recarsi fuori dalla struttura per diversi motivi (visite e controlli specialistici, esami diagnostici, trasferimento ospite in altra struttura/domicilio...) in accordo con l'ospite e/o familiare di riferimento, viene organizzato il trasporto con il mezzo più idoneo (ambulanza, pulmino, barellato, carrozzina,...).

In questo caso il Centro Servizi fa riferimento:

- ✓ ai vari enti disponibili sul territorio, quali **Croce Blu – Sede di Pavullo nel Frignano, Croce Verde/Avap – Sede di Pavullo nel Frignano**. Nel caso di impossibilità di questi enti vengono contattate altre associazioni di volontariato dei comuni limitrofi e/o trasporti privati.
- ✓ a personale dedicato che effettua il trasporto utilizzando il Pulmino della struttura.

Il costo del servizio si differenzia a seconda del regime di ricovero:

POSTO ACCREDITATO	POSTO PRIVATO
E' compreso nella retta.	Servizio a pagamento soggetto a specifico tariffario.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI SEGRETERIA

Gli uffici amministrativi, collocati al 4° piano, e gli uffici di segreteria, situati al piano terra, sono a disposizione per:

- **Servizi amministrativi generali:** gestione cartelle ospiti, pratiche relative agli inserimenti o alle dimissioni, fatturazione, rapporti con l'utenza e servizi territoriali, gestione del fondo cassa e degli eventuali oggetti personali di valore.
- **Servizio approvvigionamento beni e servizi:** selezione ed accreditamento fornitori, gestione procedure per acquisti beni e servizi, magazzino e controllo di gestione.
- **Servizio di Segretariato Sociale:** se necessarie disbrigo delle pratiche di invalidità civile con l'eventuale assegno di accompagnamento, cambio medico, rinnovo annuale assistenza medica ed esenzione ticket, cambi di residenza, rinnovo documenti personali e disbrigo di eventuali pratiche e scadenze personali dell'ospite che non ha possibilità di provvedere al loro svolgimento.
- **Altri servizi:** acquisto di generi personali (quali abiti, scarpe, pantofole, biancheria intima), acquisto di quotidiani, di settimanali e/o periodici di loro interesse, servizio postale interno utile alla distribuzione della corrispondenza personale degli ospiti stessi.

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 13.00

Orari di funzionamento del servizio Amministrativo:

Lun/Ven dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

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.

POSTI ACCREDITATI	POSTI PRIVATI
<p align="center"><u>CASA RESIDENZA ANZIANI</u></p> <p>La retta giornaliera relativa ai posti accreditati è soggetta a normativa regionale, e viene fissata dall'organismo competente (Comitato di Distretto), in conformità e con le modalità fissate dal Contratto di Servizio, così come la sua eventuale e periodica rivalutazione. In caso di modifiche le variazioni vengono applicate solo previa informazione all'utente e/o familiare.</p> <p><i>Retta in caso di ricovero ospedaliero o di assenza programmata:</i> l'importo della retta verrà fatturato al 45% a partire dal 2° giorno di assenza.</p> <p><i>Retta in caso di decesso:</i> l'importo della retta è dovuto fino al giorno stesso del decesso.</p>	<p>La retta giornaliera relativa ai posti privati viene fissata prendendo in considerazione in particolare tre aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scelta del tipo di camera (doppia o singola) - livello di autosufficienza dell'ospite, valutato in base alle indicazioni fornite dai familiari o caregiver e soggetto a rivalutazione entro 30 giorni dall'ingresso da parte della Responsabile di nucleo (RAA) - calcolo dei tempi di assistenza personalizzata in base alle condizioni di salute e alle necessità di assistenza dell'ospite. In caso di significativa variazione nel corso del soggiorno in relazione sia al peggioramento che al miglioramento delle condizioni di salute dell'ospite, si potrà verificare una rivalutazione della retta. <p>In caso di modifiche della retta le variazioni vengono applicate solo previa informazione all'utente e/o familiare, in quanto resta salva la libertà di scelta ai fini della sua accettazione.</p>
<p align="center"><u>RICOVERO DI SOLLIEVO</u></p> <p>La retta giornaliera relativa ai posti accreditati è soggetta a normativa regionale, e viene fissata dall'organismo competente (Comitato di Distretto), in conformità e con le modalità fissate dal Contratto di Servizio, così come la sua eventuale e periodica rivalutazione. In caso di modifiche le variazioni vengono applicate solo previa informazione all'utente e/o familiare.</p> <p><i>Retta in caso di ricovero ospedaliero:</i> Non è previsto l'addebito di alcun costo in caso di ricovero dell'ospite durante il periodo di sollievo.</p>	<p><i>Retta in caso di ricovero ospedaliero o di assenza programmata e di dimissioni anticipate senza preavviso:</i> i primi 7 giorni sono considerati di franchigia pertanto la retta è pagata per intero; dall'8° giorno di assenza viene ridotta di una quota pari al 15 % per ogni giorno di ricovero.</p> <p><i>Retta in caso di decesso:</i> 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.</p>

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.

Sono escluse dalla retta e soggetti a specifico tariffario:

- servizio di lavanderia, con costo di € 80,00 mensili (ad esclusione dei posti accreditati per i quali il costo è incluso nella retta)
- servizi di parrucchiera, barbiere ed estetista (esclusa messa in piega in seguito a doccia settimanale che è compresa nella retta)
- 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 in posto accreditato)
- servizio di podologia (ad eccezione degli ospiti in posto accreditato)
- quant'altro non espressamente menzionato dalla Carta dei Servizi.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese di competenza, scegliendo una delle seguenti modalità:

- direttamente agli uffici amministrativi posti al 4° piano della struttura
- tramite bonifico da parte dell'interessato presso uno dei 3 Istituti Bancari comunicati all'ingresso
- tramite SDD (addebito diretto – ex RID) gestito dalla struttura previa firma del mandato da parte dell'ospite, familiare o amministratore di sostegno

La fatturazione della retta è differenziata a seconda che si tratti di un posto accreditato o di un posto privato.

POSTI ACCREDITATI	POSTI PRIVATI
La fatturazione è posticipata pertanto la fattura viene emessa alla fine del mese con riferimento al mese effettivamente fruito.	La fatturazione è anticipata pertanto la fattura viene emessa all'inizio del mese che si sta fruendo.

DICHIARAZIONI FISCALI

Ogni anno, entro il mese di Marzo, vengono redatte e consegnate ai parenti degli ospiti o all'amministratore di sostegno/tutore, le dichiarazioni relative alle spese per l'assistenza specifica e medica generica per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.



Francesco e Chiara
CENTRO SERVIZI PER LA TERZA ETÀ

IL CENTRO DIURNO

*ALLEGATO 2
CARTA DEI SERVIZI*

INDICE

8. IL CENTRO DIURNO: breve descrizione	pag. 3
9. MODALITA' DI ACCOGLIENZA	pag. 3
10. MODALITA' DI AMMISSIONE	pag.
4	
11. MODALITA DI DIMISSIONE	pag.
6	
12. GLI SPAZI	pag. 6
13. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI	pag. 7
14. SERVIZI ALBERGHIERI	pag. 8
15. LA RETTA E LE MODALITA' DI PAGAMENTO	pag.
10	
16. LE REGOLE DI FREQUENZA	pag.
11	

1. IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è una struttura socio-sanitaria a carattere semi-residenziale destinata ad anziani con diverso grado di non autosufficienza e a persone adulte non autosufficienti con patologie assimilabili all'età senile per i quali si prefiguri la necessità di supervisione o aiuto programmato durante la giornata in risposta a bisogni di natura assistenziale, sanitaria e socio-relazionale.

Può accogliere fino a **20** anziani:

➤ **15 su posti Accreditati ***

➤ **5 su posti Privati**

*Accreditati dal Distretto Sanitario n.5 di Pavullo – AUSL di Modena dal 1 gennaio 2015.

Le principali finalità del servizio sono le seguenti:

sostenere l'aspetto della domiciliarità, ovvero favorire la permanenza dell'anziano nella propria abitazione, anche in collaborazione con le risorse e servizi della rete;

garantire tutela ad assistenza qualificata in risposta ai bisogni dell'anziano;

potenziare, mantenere e/o compensare abilità e capacità residue relative alla sfera dell'autonomia funzionale, della cognitività e dell'identità personale;

promuovere la socializzazione e la relazione interpersonale con lo scopo di contrastare l'isolamento sociale e sostenere l'autostima;

offrire l'opportunità di trascorrere in maniera piena, ricca ed apprezzabile i momenti di vita presso il servizio;

sostenere la famiglia condividendo con essa le decisioni assistenziali, alleviando il carico per la gestione dell'anziano ed offrendo opportunità di ascolto qualificato.

2. MODALITA' DI ACCOGLIENZA

POSTI ACCREDITATI	POSTI PRIVATI
<p>L'accesso degli utenti sui posti accreditati è rivolto ai residenti dei Comuni* del Distretto di Pavullo e governato dai servizi sociali dell'Unione dei Comuni e dall'AUSL di Modena – Distretto n.5 di Pavullo. Viene effettuata con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none">• previa richiesta da parte della famiglia agli organi di competenza (servizi sociali del Comune di residenza) per la valutazione del caso da parte di una commissione specifica atta a redigere l' UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale)• invio della documentazione alla Responsabile del servizio per prendere accordi rispetto all'inserimento dell'anziano, con valutazioni in merito alla disponibilità del posto e/o eventuali tempi	<p>Le domande d'ingresso per i 5 posti privati devono essere presentate dall'utente e/o da un familiare di riferimento direttamente alla Responsabile del servizio e vengono accolte e gestite in base:</p> <ul style="list-style-type: none">• alla disponibilità dei posti• alla tipologia di assistenza richiesta da ogni ospite• all'ordine cronologico con il quale sono pervenute.

di attesa.

3. MODALITA' DI AMMISSIONE

FASE PRE-INGRESSO

- Colloquio conoscitivo con la famiglia e/o l'ospite con la responsabile del servizio e delle attività assistenziali, Simona Parrocchetti, a cui segue l'incontro con la responsabile delle attività sanitarie RAS e/o un infermiere.

Questo primo colloquio ha la finalità di presentare dettagliatamente il servizio e di raccogliere tutte le informazioni assistenziali e sanitarie necessarie per una adeguata pianificazione dell'ingresso. Durante l'incontro vengono consegnati i documenti necessari all'ingresso al servizio, quali:

All'ingresso dovranno essere consegnati i documenti richiesti insieme a:

- una scorta di farmaci assunti dall'ospite negli orari di permanenza al Centro Diurno
NOTA: i farmaci/parafarmaci e il materiale necessario a fornire eventuali prestazioni infermieristiche (es: medicazioni, microclismi...) dove essere fornito dall'ospite e/o familiari.
- un cambio completo di vestiario che rimane presso il Centro Diurno per eventuali emergenze.

Sulla base della disponibilità del posto, vengono concordate le modalità e i tempi di ingresso dell'ospite.

FASE INGRESSO

Al momento dell'ingresso, l'accoglienza dell'ospite è svolta dalle diverse figure professionali che, a seconda delle proprie competenze specifiche di tipo assistenziale, sanitario ed amministrativo, si occupano dell'inserimento integrato dell'ospite in struttura, nel seguente ordine:

- **RAA di nucleo:** incontro per la definizione e condivisione degli aspetti assistenziali del soggiorno
- **Servizio infermieristico:** colloquio per la compilazione condivisa della cartella informatizzata personale dell'ospite
- **Servizio amministrativo:** incontro per la compilazione e sottoscrizione della domanda di ingresso, della normativa sulla privacy e degli aspetti relativi alla fatturazione.

In questa fase vengono inoltre fornite all'ospite e alla sua famiglia tutte le informazioni e la documentazione relativa alle regole e alle procedure adottate dal Centro Servizi, compresa la Carta dei Servizi. Si consegnano anche un questionario di valutazione della qualità percepita e una scheda per la segnalazione di disfunzioni, reclami e/o suggerimenti che, in forma anonima, possono essere consegnate nelle apposite contenitori di raccolta siti all'ingresso della struttura.

Trascorso il periodo di conoscenza e osservazione dell'ospite, che corrisponde a circa un mese dall'ingresso, in cui ogni figura professionale coinvolta ha effettuato le proprie valutazioni, l'equipe si riunisce per la stesura del PAI.

Il PAI è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare avvio ad un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il suo benessere.

Dopo la stesura, il PAI viene condiviso con l'ospite, se è in grado di farlo, oppure con il caregiver di riferimento e/o amministratore di sostegno/tutore. Periodicamente viene effettuata la verifica del progetto, che serve a valutare gli esiti degli interventi definiti consentendone una puntuale e tempestiva regolazione e pianificazione.

BREVE DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

Si premette che la seguente descrizione è una indicazione di massima, in quanto si cerca di garantire una certa flessibilità in tutte le attività per rispondere sempre al meglio ai bisogni dell'ospite.

FASCE ORARIE	ATTIVITA'
Attività di trasporto	
8.00 – 9.30	Arrivo al centro diurno e colazione per chi lo desidera
9.30-11.30	varie attività in animazione -
11.30-12.00	preparazione per il pranzo degli ospiti che necessitano di essere imboccati
12.00-13.00	pranzo
13.00-15.00	riordino dopo il pranzo, riposo per gli ospiti che lo gradiscono mentre per gli altri vengono proposte attività varie.
15.00-15.30	merenda Prima uscita
15.30 – 17.30	suddivisione in piccoli gruppi e attività di animazione/ socializzazione con operatrici OSS .
17.30- 18.00	preparazione per la cena degli ospiti che necessitano di essere imboccati
18.00-19.00	cena Ultima uscita

ORARI DI APERTURA DEL CENTRO DIURNO

Giorni feriali: dal lunedì al sabato con **orario di apertura dalle 08.00 alle 19.00.**

Il Centro Diurno offre due differenti fasce orarie di frequenza:

- servizio a tempo pieno che comprende 2 pasti (pranzo e cena) e merenda,
- servizio comprendente 1 pasto (pranzo o cena) e merenda.

Accoglienza nei giorni festivi: il servizio può essere attivato su richiesta entro il giovedì della settimana corrente, previo accordi con la Responsabile.

4. MODALITA' DI 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'ospite che comportano la necessità per lo stesso di usufruire di servizi più adeguati.

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

POSTO ACCREDITATO	POSTO PRIVATO
<p>L'ospite e/o il familiare di riferimento è tenuto a dare un preavviso alla Responsabile del Servizio di almeno 7 giorni per consentire l'espletamento delle procedure necessarie.</p> <p>Inoltre è previsto 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.</p>	<p>L'ospite e/o il familiare di riferimento è tenuto a dare un preavviso alla Responsabile del Servizio di almeno 7 giorni per consentire l'espletamento delle procedure necessarie.</p>

NOTA:

La Direzione può discrezionalmente decidere l'interruzione della permanenza al Centro Diurno 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 i competenti servizi Sociali dell'Unione e/o dell'AUSL, previa valutazione da parte della Unità di Valutazione Multidimensionale.

5. GLI SPAZI

Il Centro Diurno si trova al 2° piano della Struttura e vi si può accedere sia dall'ingresso principale che dall'ingresso degli Alloggi "Le Residenze". Gli spazi sono così suddivisi:

- soggiorno/sala da pranzo
- stanza dedicata alle attività di animazione
- cucina
- bagno
- ampio balcone

Inoltre sono a disposizione anche degli ospiti del Centro Diurno tutti gli spazi comuni della Struttura come giardino, auditorium e cappella.

6. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'attività assistenziale è volta a soddisfare i bisogni primari dell'ospite favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono effettuate da personale OSS (Operatori Socio Sanitari) che opera garantendo un'attenta rilevazione del bisogno ed il conseguente aiuto necessario nelle attività di vita quotidiana come l'alimentazione, la gestione dell'incontinenza, l'igiene quotidiana e le attività di mobilitazione e deambulazione. Inoltre, l'OSS in collaborazione con l'Animatrice e la Responsabile del Servizio realizza specifiche attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, sulla base del programma delle attività predisposto settimanalmente dall'Animatrice.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

l'infermiere è il professionista sanitario che si occupa dell'ospite in relazione agli aspetti dell'assistenza sanitaria. Il servizio infermieristico dedicato al Centro Diurno è organizzato in sinergia con le altre Unità Operative del Centro Servizi per cui, pur nel rispetto dei parametri previsti nel Contratto di Servizio, la presenza dell'infermiere è garantita nell'arco di tutto l'orario di apertura garantendo così che la gestione di eventuali emergenze sia tempestiva ed efficace.

SERVIZIO MEDICO

Per quanto concerne l'assistenza medica, si ricorda che il referente medico dell'ospite rimane esclusivamente il proprio Medico di Base. Nel caso in cui vengano effettuate variazioni sulla terapia dal MMG o altri medici (es: visite specialistiche, ricoveri...) deve essere consegnata tempestivamente alla RAS/infermieri copia della relativa documentazione sanitaria timbrata e firmata dal medico (es: referti consulenze, lettere di dimissione, certificato MMG) di modo da poter adeguare tempestivamente gli interventi di carattere sanitario.

In caso di emergenza, la procedura prevede l'invio dell'ospite al pronto Soccorso attraverso chiamata al 118, avvisando contestualmente il familiare di riferimento;

In caso di malessere/indisposizione dell'ospite, verrà chiamato il familiare di riferimento per riportare a casa il proprio congiunto e/o per una eventuale visita dal proprio Medico di Base.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione sono orientate a proporre momenti di svago e divertimento offrendo agli ospiti la possibilità di socializzare, per evitare forme di isolamento, di chiusura e di malessere. Conoscendo e osservando le abitudini individuali e collettive degli ospiti l'animatrice cerca di instaurare con essi un rapporto di fiducia per stimolare le capacità residue di ognuno, valorizzare le potenzialità individuali, volte ad un miglioramento della qualità di vita quotidiana e ad un aumento dell'autostima. Le attività di animazione vengono programmate e preparate con attenzione, considerando le attitudini, i desideri e gli interessi di ogni ospite che arriva al Centro Diurno. Tutto ciò ovviamente sempre tenendo ben presente il concetto di empatia.

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Al Centro Diurno, come previsto dalla normativa dell'accreditamento, la principale funzione del fisioterapista è quella di effettuare una consulenza relativa alle necessità di interventi di riattivazione e mantenimento delle abilità dell'ospite. Nel caso in cui tale esigenza venga individuata in sede di definizione del PAI, sarà il fisioterapista a fornire tutte le indicazioni necessarie alle OSS, al fine di assicurare con continuità il programma di attività motoria personalizzata.

Sono escluse attività riabilitative e fisioterapiche estensive e continuative, che prevedono una prescrizione specifica del fisiatra e sono soggette a specifico tariffario.

SERVIZIO RELIGIOSO

“Francesco e Chiara” nasce sulle fondamenta della religione cattolica; il fondatore della struttura, Padre Sebastiano Bernardini, frate Cappuccino, è da sempre parte integrante e attiva della vita della struttura, garante del sostegno spirituale ad ospiti e familiari in ogni situazione.

Il servizio religioso prevede la celebrazione quotidiana della S. Messa, oltre a momenti di preghiera, catechesi e supporto spirituale. Una volta al mese viene celebrata una messa a ricordo dei defunti della struttura e dei benefattori.

E' assicurato il massimo rispetto per tutte le religioni.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Viene attivato al bisogno e su richiesta di un ospite/familiare.

7. SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato in appalto alla Ditta CIRFOOD, e si svolge presso la cucina interna collocata al piano terra della struttura. Il personale adeguatamente formato provvede alla preparazione dei pasti per gli ospiti nel rigoroso rispetto delle norme HACCP che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il menù è predisposto da una dietologa della ditta CIR e viene condiviso con la Coordinatrice di struttura e le Responsabili RAA di ogni nucleo, è vario e costruito in rotazione su sei settimane, diversificato in base alle stagioni (primavera-estate e autunno-inverno). 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.

Il menù giornaliero viene portato a conoscenza degli ospiti e familiari tramite affissione su una bacheca nelle varie zone soggiorno. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.

SERVIZIO DI PULIZIA

Viene garantito quotidianamente da personale dedicato, gestito e coordinato dalla Responsabile RAA del servizio che si occupa dell'organizzazione delle pulizie ordinarie e straordinarie attraverso specifici piani di lavoro e procedure.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI SEGRETERIA

Gli uffici amministrativi, collocati al 4° piano, e gli uffici di segreteria, situati al piano terra, sono a disposizione per:

- **Servizi amministrativi generali:** gestione cartelle ospiti, pratiche relative agli inserimenti o alle dimissioni, fatturazione, rapporti con l'utenza e servizi territoriali.

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 13.00

Orari di funzionamento del servizio Amministrativo:

Lun/Ven dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

SERVIZIO DI TRASPORTO

Su richiesta, è previsto che un operatore del Centro Servizi con un mezzo idoneamente attrezzato di proprietà della Struttura si occupi del trasporto di andata e/o ritorno dell'ospite: domicilio-struttura, struttura-domicilio.

Tariffa giornaliera per i posti Accreditati:	Tariffa giornaliera per i posti Privati
- euro 2,50 a carico del FRNA - euro 2,50 a carico dell'utente	euro 2,50 a tratta

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Si tratta di un servizio di supporto alla famiglia nelle fasi di partenza e ritorno dell'anziano nell'abitazione. Il personale del Centro Diurno, specificamente formato, può assistere la persona nell'igiene personale e nella vestizione. Tale servizio viene assicurato solamente se accompagnato dal servizio di trasporto. La tariffa oraria corrisponde ad € **18,00**.

BAGNO SETTIMANALE PROGRAMMATO

È possibile richiedere che venga effettuato un bagno completo all'ospite direttamente presso i locali dedicati del Centro Diurno. La tariffa corrisponde ad € **15,00**

SERVIZIO DI PEDICURE

Viene garantito, nel caso i familiari ne rilevino l'effettiva necessità e ne facciano richiesta, da personale qualificato in un apposito locale della struttura, idoneamente attrezzato.

Si tratta di un servizio non compreso nella retta, pertanto è soggetto a specifico tariffario.

8. LA RETTA E LE MODALITA' DI PAGAMENTO

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. In entrambi i casi, dato che si addebitano le effettive giornate di frequenza/assenza, si tratta di fatturazione posticipata.

POSTI ACCREDITATI	POSTI PRIVATI
<p>La retta giornaliera relativa ai posti accreditati è soggetta a normativa regionale, e viene fissata dall'organismo competente (Comitato di Distretto), in conformità e con le modalità fissate dal Contratto di Servizio, così come la sua eventuale e periodica rivalutazione. In caso di modifiche le variazioni vengono applicate solo previa informazione all'utente e/o familiare.</p> <p>La retta varia in base alla frequenza:</p> <p>SERVIZIO COMPRENDENTE 1 PASTO (pranzo o cena) e merenda € 25,00/gg</p> <p>SERVIZIO A TEMPO PIENO COMPRENDENTE PRANZO, CENA E MERENDA € 30,00/gg</p>	<p>La retta giornaliera relativa ai posti privati viene fissata prendendo in considerazione in particolare due aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none">- tipo di frequenza: senza pasti, con un pasto, con due pasti- se l'ospite è affetto da disturbi del comportamento

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese di competenza, scegliendo una delle seguenti modalità:

- direttamente agli uffici amministrativi posti al 4° piano della struttura
- tramite bonifico da parte dell'interessato presso uno dei 3 Istituti Bancari comunicati all'ingresso
- tramite SDD (addebito diretto – ex RID) gestito dalla struttura previa firma del mandato da parte dell'ospite, familiare o amministratore di sostegno

La fatturazione della retta del Centro Diurno è posticipata pertanto la fattura viene emessa alla fine del mese con riferimento al mese effettivamente fruito, sia per i posti in regime accreditato che per quelli in regime privato.

DICHIARAZIONI FISCALI

Ogni anno, entro il mese di Marzo, vengono redatte e consegnate ai parenti degli ospiti o all'amministratore di sostegno/tutore, le dichiarazioni relative alle spese per l'assistenza specifica e medica generica per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

9. LE REGOLE DI FREQUENZA

Al fine di garantire il buon funzionamento del servizio si richiede all'utenza di **rispettare** le giornate di frequenza prestabilite con la RAA, al fine di consentire un'adeguata organizzazione del servizio.

IN CASO DI ASSENZE:

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

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 la RAA e/o in caso di sua assenza il personale OSS del servizio, con un preavviso di almeno 24 ore.

POSTI ACCREDITATI

In merito ai periodi di assenza si ricordano le seguenti regole definite nel Contratto di Servizio con il Distretto/Unione dei Comuni:

- mantenimento del posto: in caso di assenza giustificata documentata da certificazione medica (ricoveri ospedalieri, malattie...) vi è diritto ad una riduzione della retta giornaliera a carico dell'ospite del 55 % , nel limite a un massimo di 15 giorni con riferimento alle giornate di frequenza previste nel PAI di ogni singolo ospite. Allo scadere dei 15 giorni si provvederà ad avvisare il servizio inviante al fine di effettuare una rivalutazione del PAI.

- assenze improvvise non giustificate: nel caso di assenze improvvise, decise unilateralmente dalla famiglia, non comunicate con preavviso e prive di una giustificazione comprovata:

fino al limite massimo di quattro giornate di assenze improvvise all'anno, all'ospite 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'ospite, comprensiva sia della quota a suo carico che di quota normalmente corrisposta dalla committenza tramite il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA).

In questo caso il gestore è tenuto a dare comunicazione al servizio inviante al fine di mettere in atto tutte le azioni di confronto e discussione con la famiglia, in un'ottica di condivisione e di corresponsabilità.

POSTI PRIVATI

Per quanto riguarda le assenze su posti privati, fermo restando la raccomandazione di informare il servizio entro 24 ore a meno di accadimenti improvvisi ed imprevedibili, le assenze vengono trattate tutte come "mantenimenti del posto", ovvero vi è diritto ad una riduzione della retta giornaliera a carico dell'ospite del 55 %. Questo perché la Struttura si impegna ad organizzare e predisporre il servizio Centro Diurno in base alla frequenza prestabilita degli ospiti. Raggiunte le 15 giornate di assenza in base alla programmazione settimanale, il Centro Servizi si riserva di rivalutare la programmazione della frequenza dell'ospite con la famiglia.

CARTA DEI SERVIZI

***NUCLEO SPECIALE
DEMENZE***

***ALLEGATO 3
CARTA DEI SERVIZI***

INDICE

17.	IL NUCLEO SPECIALE DEMENZE: breve descrizione	pag. 3
18.	MODALITA' DI ACCOGLIENZA	pag. 3
19.	MODALITA' DI AMMISSIONE	pag.
	3	
20.	MODALITA DI DIMISSIONE	pag.
	7	
21.	SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI	pag. 7
22.	SERVIZI ALBERGHIERI	pag. 9
23.	LA RETTA E LE MODALITA' DI PAGAMENTO	pag.
	11	

1. IL NUCLEO SPECIALE DEMENZE

Il **Nucleo Speciale Demenze** ha una capacità ricettiva di 7 posti letto accreditati*, suddivisi in n. 1 camera singola e n. 3 camere doppie, destinati all'accoglienza di anziani non autosufficienti affetti da sindromi demenziali e gravi disturbi cognitivi e comportamentali con degenze temporanee.

*Accreditati dal Distretto Sanitario n.5 di Pavullo – AUSL di Modena dal 1 gennaio 2015.

Il principale obiettivo perseguito all'interno del Nucleo Speciale Demenze è quello di "promuovere il miglioramento della qualità di vita dell'ospite affetto da demenza e di essere di supporto alla sua famiglia".

2. MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso degli ospiti sui posti accreditati di Nucleo Speciale Demenze è rivolto ai residenti dei Comuni* del Distretto di Pavullo e governato dai servizi sociali dell'Unione dei Comuni e dall'AUSL di Modena – Distretto n.5 di Pavullo.

L'accesso non è diretto, ma regolamentato dall' **UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale)**. E' compito del **PUASS (Punto Unico di Accesso Socio Sanitario)** attivare l'UVM a seguito di una segnalazione che può avvenire dal territorio o dall'ospedale secondo i percorsi consueti.

Al momento dell'UVM, deve essere già stata effettuata una valutazione, da almeno uno degli operatori referenti del **CDCD (Centro Disturbi Cognitivi e Demenza)**, per la verifica dei parametri di accesso.

In seguito viene inviata la documentazione alla Responsabile del servizio per prendere accordi rispetto all'inserimento dell'anziano, con valutazioni in merito alla disponibilità del posto e/o eventuali tempi di attesa.

* Fanano, Fiumalbo, Lama Mocogno, Montecreto, Pavullo Nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Riolunato, Serramazzoni, Sestola.

3. MODALITA' DI AMMISSIONE

FASE PRE-INGRESSO

- **Colloquio conoscitivo con la famiglia e/o l'ospite** con la responsabile RAA di nucleo, a cui segue l'incontro con la responsabile delle attività sanitarie RAS e/o un infermiere. Questo primo colloquio ha la finalità di presentare dettagliatamente il servizio e di raccogliere tutte le informazioni assistenziali e sanitarie necessarie per una adeguata pianificazione dell'ingresso.
- **Informazione in merito alla documentazione e agli effetti personali necessari per l'ingresso.**
- **Definizione delle modalità e dei tempi di ingresso dell'ospite.**

FASE INGRESSO

Al momento dell'ingresso, l'accoglienza dell'ospite è svolta dalle diverse figure professionali che, a seconda delle proprie competenze specifiche di tipo assistenziale, sanitario ed amministrativo, si occupano dell'inserimento integrato dell'ospite in struttura, nel seguente ordine:

- **RAA di nucleo:** incontro per la definizione e condivisione degli aspetti assistenziali del soggiorno
- **Servizio infermieristico:** colloquio per la compilazione condivisa della cartella informatizzata personale dell'ospite
- **Servizio amministrativo:** incontro per la compilazione e sottoscrizione della domanda di ingresso, della normativa sulla privacy e degli aspetti relativi alla fatturazione.

In questa fase vengono inoltre fornite all'ospite e alla sua famiglia tutte le informazioni e la documentazione relativa alle regole e alle procedure adottate dal Centro Servizi, compresa la Carta dei Servizi. Si consegnano anche un questionario di valutazione della qualità percepita e una scheda per la segnalazione di disfunzioni, reclami e/o suggerimenti che, in forma anonima, possono essere consegnate nelle apposite contenitori di raccolta siti all'ingresso della struttura.

Nei giorni successivi all'ingresso verranno programmate visite e colloqui con::

- **il medico geriatra,**
- **la psicologa,**
- **la terapeuta occupazionale e terapeuta della riabilitazione psichiatrica.**

Ad ogni ospite è assegnato un posto letto a seconda della disponibilità e, per quanto possibile, delle preferenze espresse. In caso di camere doppie la responsabile RAA di nucleo procede ad un'analisi approfondita dei possibili abbinamenti con altri ospiti, previo colloquio tra l'ospite e/o i familiari e tenuto conto, nei limiti del possibile, dell'età, del temperamento e di altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani da alloggiare nella stessa camera. Per coniugi e/o per congiunti che lo richiedano è possibile l'assegnazione della camera a due letti.

Trascorso il periodo di conoscenza e osservazione dell'ospite, che corrisponde a circa un mese dall'ingresso, in cui ogni figura professionale coinvolta ha effettuato le proprie valutazioni, l'equipe si riunisce per la stesura del PAI.

Il PAI è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare avvio ad un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il suo benessere.

Dopo la stesura, il PAI viene condiviso con l'ospite, se è in grado di farlo, oppure con il caregiver di riferimento e/o amministratore di sostegno/tutore. Periodicamente viene effettuata la verifica del progetto, che serve a valutare gli esiti degli interventi definiti consentendone una puntuale e tempestiva regolazione e pianificazione.

BREVE DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO:

Si premette che la seguente descrizione è una indicazione di massima, in quanto si cerca di garantire una certa flessibilità in tutte le attività per rispondere sempre al meglio ai bisogni dell'ospite (ad esempio se un ospite non vuole mangiare all'orario del pasto, si fa in modo di tenerglielo per riproporglielo successivamente).

FASCE ORARIE	ATTIVITA'
6.30 -8.30	alzate con igiene /bagno
8.30 – 9.30	colazione
9.30-11.30	varie attività in animazione – terapia occupazionale
11.30-12.00	preparazione per il pranzo degli ospiti che necessitano di essere imboccati

12.00-13.00	pranzo
13.00-15.00	riordino dopo il pranzo, riposo per gli ospiti che lo gradiscono mentre per gli altri vengono proposte attività distraenti varie, brevi passeggiate (es: in giardino)
15.00-15.30	merenda
15.30 – 17.30	suddivisione in piccoli gruppi e attività di animazione/ socializzazione con OSS - – terapia occupazionale
17.30- 18.00	preparazione per la cena degli ospiti che necessitano di essere imboccati
18.00-19.00	cena
19.00-20.30	messe a letto
Notte	se l'ospite non dorme anche durante la notte vengono proposte attività distraenti di vario tipo (lettura, ascolto musica, giochi vari, cure estetiche)

TRATTAMENTI NON FARMACOLOGICI: LA RIABILITAZIONE E IL SUO RUOLO

I programmi di riabilitazione hanno lo scopo di sostenere ed attivare quelle funzioni mentali non completamente deteriorate, intervenendo sulle potenzialità residue.

Pur nella diversità delle vedute, queste terapie hanno come caratteristiche comuni:

- **il coinvolgimento attivo della persona assistita,**
- **la preliminare valutazione delle potenzialità residue su cui fondare l'intervento,**
- **l'obiettivo di migliorare la qualità di vita e potenziare le risorse residue del paziente e, in via secondaria, di migliorare le prestazioni cognitive, il tono dell'umore e il comportamento.**

Le principali strategie e metodiche impiegate nel paziente demente sono molteplici, anche se molte di queste sono ancora poco diffuse; inoltre le indicazioni delle varie tecniche di intervento riabilitativo sono diverse rispetto al livello di gravità della demenza.

Giardino Alzheimer

E' stato realizzato ed inaugurato nel 2010 per permettere agli ospiti con demenza di disporre di uno spazio sicuro e terapeutico. Il percorso pavimentato è organizzato ad anello e si snoda in una lunghezza di circa 50 metri, è provvisto di un sistema illuminotecnico all'interno del quale sono state previste quattro zone di interesse, organizzate con apposite panchine per la sosta, presso le quali la stimolazione sensoriale viene affidata alla presenza di aiuole con fiori e con piante sia sempre verdi che aromatiche (per la stimolazione di vista e olfatto). Al centro vi è collocata una fontana con acqua scorrevole e diffusori acustici per le attività di musicoterapia e la riproduzione di suoni della natura per la stimolazione dell'udito e per attività di reminescenza. Vi sono anche spazi per la coltivazione alternata di ortaggi di stagione e tavoli per orto-terapia. Il giardino è ubicato al primo piano nei pressi del Nucleo Specialistico per le Demenze ma può essere utilizzato da tutti gli utenti del Centro Servizi per facilitare l'orientamento, la sicurezza, la libertà di movimento, la privacy, la serenità, la stimolazione sensoriale.



FORMAZIONE E SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

Lo psicologo J. Stone definisce la demenza in modo meno tecnico, ma forse più efficace, come
“ la malattia che ruba la mente al paziente e il cuore ai familiari”.

Egli sottolinea, in questo modo come non si tratti di dare una risposta a bisogni di assistenza e cura ai malati, ma occorre considerare il significato che questa patologia ha per i familiari e in genere l’impatto che essa ha sull’ambiente di vita dell’anziano.

Il nostro servizio cerca di essere un punto di riferimento al quale la famiglia possa costantemente appoggiarsi man mano che si pongono nuovi problemi.

E' importante ricordare sempre anche ai familiari che, malgrado l'evoluzione progressiva della malattia,

**“c’è sempre lo spazio per fare qualcosa, perché il malato viva con dignità;
anche nel malato più grave c’è sempre lo spazio e
l’opportunità per migliorare le condizioni di vita.”**

(Regione Emilia Romagna - Progetto demenza senile, “Non so cosa avrei fatto oggi senza di te.”
Manuale per i familiari delle persone affette da demenza” 2° edizione aprile 2003)

4. MODALITA' DI DIMISSIONI

Trattandosi di un servizio a carattere temporaneo, all'ingresso è previsto un momento in cui l'equipe si riunisce per valutare il percorso dell'anziano accolto al Nucleo Demenze per poi definire se ci sia bisogno di proseguire il percorso per un altro periodo o se si possa rispettare la scansione temporale definita all'ingresso e indicata sull'UVM. In caso di necessità, è possibile che sia la famiglia stessa a richiedere un incontro per valutare il percorso del proprio congiunto.

- 5) **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'ospite che comportano la necessità per lo stesso di usufruire di servizi più adeguati.
- 6) **dimissioni volontarie** dell'ospite e/o del familiare, le quali richiedono una procedura differenziata a seconda che l'ospite sia privato o ricopra un posto accreditato.

5. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'attività assistenziale viene erogata da **Operatori Socio Sanitari (OSS)**, in possesso di specifico attestato di qualifica professionale, ed è garantita tutti i giorni 24 ore su 24.

Gli operatori suddivisi per nuclei e coordinati dalla RAA di riferimento, provvedono alla cura degli ospiti in tutte le attività di vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione, rispondendo ai loro bisogni quotidiani nel pieno rispetto della dignità della persona e della privacy.

Inoltre, il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenendo conto della situazione individuale dell'ospite e contribuendo, in collaborazione con le diverse figure professionali, alla definizione e attuazione del PAI stabilito per ogni singolo ospite.

Nota relativa ai ricoveri ospedalieri: nel caso in cui un ospite venga ricoverato, il Centro Servizi provvede su richiesta al ritiro/consegna degli indumenti personali ma non presta attività di assistenza.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'attività infermieristica viene erogata da infermieri, in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, ed è garantita tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 21.00.

Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli ospiti e prevenire l'insorgenza di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario. Le attività infermieristiche sono coordinate dalla **Responsabile Attività sanitarie (RAS)** in collaborazione con il personale medico.

SERVIZIO MEDICO

Il medico geriatra dell’AUSL è presente 2 giorni a settimana (solitamente il mercoledì e venerdì) e le sue prestazioni sono regolamentate dal “Contratto di Servizio”.

In caso di assenza, qualora sia necessario un intervento medico, vengono contattati rispettivamente:

<p>➤ La Guardia Medica</p>	<p>Servizio attivo:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ giorni festivi (24 ore);✓ giorni pre-festivi; dalle ore 10.00 alle 8.00 del giorno successivo✓ giorni feriali: dalle ore 20.00 alle ore 8.00;
<p>➤ 118</p>	<p>Servizio attivo nelle 24 ore in situazioni di emergenza.</p>

SERVIZIO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE

Le attività di terapia occupazionale sono svolte dalle seguenti figure professionali:

TERAPISTA OCCUPAZIONALE: professionista sanitario della riabilitazione che promuove la salute e il benessere attraverso l’occupazione. La terapia occupazionale è un processo riabilitativo che, adoperando come mezzo privilegiato il fare e le molteplici attività della vita quotidiana, attraverso un intervento individuale o di gruppo, coinvolge la globalità della persona con lo scopo di aiutarne l’adattamento fisico, psicologico o sociale, per migliorarne globalmente la qualità di vita pur nella disabilità. Le Occupazioni sono l’insieme delle attività significative per il proprio contesto culturale, adeguate all’età, scelte, organizzate e svolte da ogni individuo per provvedere a se stesso, provare gioia nel vivere e contribuire alla vita economica e sociale della comunità.

L’occupazione è il fine della terapeuta occupazionale ma anche il mezzo attraverso il quale si cerca di modificare le funzioni cognitive della persona (capacità motorio-sensoriali, percettivo-cognitive, emotivo-relazionali)

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA: è un professionista sanitario con competenze specialistiche in ambito psichiatrico. Opera nell’area della riabilitazione svolgendo attività dirette alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione e a procedure di valutazione funzionale. Collabora alla valutazione della disabilità psichica e delle potenzialità del soggetto, analizza i bisogni, opera in sinergia con altri professionisti sanitari al fine di sviluppare il massimo livello di autonomie personali e di funzionamento psicosociale. La riabilitazione psichiatrica può essere definita come l’insieme di tecniche e di interventi utili a diminuire gli effetti della cronicizzazione del disagio psichico e a promuovere attivamente il reinserimento della persona nel contesto sociale e lavorativo di riferimento.

Le terapisti lavorano in stretta collaborazione con le animatrici che operano all’interno del Centro Servizi nella programmazione delle attività da proporre agli ospiti, ma anche nella realizzazione di progetti e feste.

SERVIZIO RELIGIOSO

“Francesco e Chiara” nasce sulle fondamenta della religione cattolica; il fondatore della struttura, Padre Sebastiano Bernardini, frate Cappuccino, è da sempre parte integrante e attiva della vita della struttura, garante del sostegno spirituale ad ospiti e familiari in ogni situazione.

Il servizio religioso prevede la celebrazione quotidiana della S. Messa, oltre a momenti di preghiera, catechesi e supporto spirituale. Una volta al mese viene celebrata una messa a ricordo dei defunti della struttura e dei benefattori.

E’ assicurato il massimo rispetto per tutte le religioni.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

La psicologa è presente 4 ore settimanali e le sue prestazioni sono regolamentate dal “Contratto di Servizio”. Le finalità del servizio sono:

- ✓ sostegno ai familiari e al caregiver attraverso incontri dedicati,
- ✓ incontri di supervisione individuale e/o di gruppo agli operatori per la rielaborazione delle problematiche percepite e dei vissuti emozionali del personale, connesse alla gestione degli ospiti.

6. SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato in appalto alla Ditta CIRFOOD, e si svolge presso la cucina interna collocata al piano terra della struttura. Il personale adeguatamente formato provvede alla preparazione dei pasti per gli ospiti nel rigoroso rispetto delle norme HACCP che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il menù è predisposto da una dietologa della ditta CIR e viene condiviso con la Coordinatrice di struttura e le Responsabili RAA di ogni nucleo, è vario e costruito in rotazione su sei settimane, diversificato in base alle stagioni (primavera-estate e autunno-inverno). 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.

Il menù giornaliero viene portato a conoscenza degli ospiti e familiari tramite affissione su una bacheca nelle varie zone soggiorno. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.

SERVIZIO DI PULIZIA

Viene garantito quotidianamente da personale dedicato, gestito e coordinato dalla Responsabile RAA del servizio che si occupa dell'organizzazione delle pulizie ordinarie e straordinarie attraverso specifici piani di lavoro e procedure.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Gestione della biancheria piana: il servizio è affidato in appalto ad una lavanderia esterna che provvede ad effettuarne pulizia e sanificazione.

Gestione degli indumenti personali 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. Il costo del servizio è compreso nella retta.

Per garantire una adeguata disponibilità di indumenti personali, è opportuno che ogni ospite disponga del corredo necessario; nella fase di pre-ingresso viene consegnato dalla R.A.A. l'elenco degli indumenti necessari e viene assegnato uno specifico numero identificativo con cui andranno tutti contrassegnati (cucito o scritto con pennarello indelebile).

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

Viene garantito da personale qualificato in un apposito locale della struttura, idoneamente attrezzato, con frequenza di norma settimanale, salvo eventuali problematiche.

Si tratta di un servizio non compreso nella retta, pertanto è soggetto a specifico tariffario.

Si precisa tuttavia che in occasione del bagno settimanale dell'ospite, gli operatori OSS provvedono al lavaggio dei capelli e alla messa in piega.

SERVIZIO DI PEDICURE

Viene garantito, nel caso le RAA ne rilevino l'effettiva necessità, da personale qualificato in un apposito locale della struttura, idoneamente attrezzato. Il costo del servizio è compreso nella retta.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Quando un ospite necessita di recarsi fuori dalla struttura per diversi motivi (visite e controlli specialistici, esami diagnostici, trasferimento ospite in altra struttura/domicilio...) in accordo con l'ospite e/o familiare di riferimento, viene organizzato il trasporto con il mezzo più idoneo (ambulanza, pulmino, barellato, carrozzina,...).

In questo caso il Centro Servizi fa riferimento:

- ✓ ai vari enti disponibili sul territorio, quali **Croce Blu – Sede di Pavullo nel Frignano, Croce Verde/Avap – Sede di Pavullo nel Frignano**. Nel caso di impossibilità di questi enti vengono contattate altre associazioni di volontariato dei comuni limitrofi e/o trasporti privati.
- ✓ a personale dedicato che effettua il trasporto utilizzando il Pulmino della struttura.

Il costo del servizio è compreso nella retta.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI SEGRETERIA

Gli uffici amministrativi, collocati al 4° piano, e gli uffici di segreteria, situati al piano terra, sono a disposizione per:

- **Servizi amministrativi generali:** gestione cartelle ospiti, pratiche relative agli inserimenti o alle dimissioni, fatturazione, rapporti con l'utenza e servizi territoriali, gestione del fondo cassa e degli eventuali oggetti personali di valore.
- **Servizio approvvigionamento beni e servizi:** selezione ed accreditamento fornitori, gestione procedure per acquisti beni e servizi, magazzino e controllo di gestione.
- **Servizio di Segretariato Sociale:** se necessarie disbrigo delle pratiche di invalidità civile con l'eventuale assegno di accompagnamento, cambio medico, rinnovo annuale assistenza medica ed esenzione ticket, cambi di residenza, rinnovo documenti personali e disbrigo di eventuali pratiche e scadenze personali dell'ospite che non ha possibilità di provvedere al loro svolgimento.
- **Altri servizi:** acquisto di generi personali (quali abiti, scarpe, pantofole, biancheria intima), acquisto di quotidiani, di settimanali e/o periodici di loro interesse, servizio postale interno utile alla distribuzione della corrispondenza personale degli ospiti stessi.

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 13.00

Orari di funzionamento del servizio Amministrativo:

Lun/Ven dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

7. LA RETTA E LE MODALITA' DI PAGAMENTO

LA RETTA

La retta giornaliera relativa ai posti accreditati di Nucleo speciale demenze è soggetta a normativa regionale, e viene fissata dall'organismo competente (Comitato di Distretto), in conformità e con le modalità fissate dal Contratto di Servizio, così come la sua eventuale e periodica rivalutazione. In caso di modifiche le variazioni vengono applicate solo previa informazione all'utente e/o familiare.

Retta in caso di ricovero ospedaliero o di assenza programmata:

l'importo della retta verrà fatturato al 45% a partire dal 2° giorno di assenza.

Retta in caso di decesso:

l'importo della retta è dovuto fino al giorno stesso del decesso.

Sono escluse dalla retta e soggetti a specifico tariffario:

- servizi di parrucchiera, barbiere ed estetista (esclusa messa in piega in seguito a doccia settimanale che è compresa nella retta)
- spese dentistiche
- riparazioni e sostituzioni di protesi di qualsiasi tipo
- visite specialistiche in rapporto libero professionale
- quant'altro non espressamente menzionato dalla Carta dei Servizi.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese di competenza, scegliendo una delle seguenti modalità:

- direttamente agli uffici amministrativi posti al 4° piano della struttura
- tramite bonifico da parte dell'interessato presso uno dei 3 Istituti Bancari comunicati all'ingresso
- tramite SDD (addebito diretto – ex RID) gestito dalla struttura previa firma del mandato da parte dell'ospite, familiare o amministratore di sostegno

La fatturazione è posticipata pertanto la fattura viene emessa alla fine del mese con riferimento al mese effettivamente fruito.

DICHIARAZIONI FISCALI

Ogni anno, entro il mese di Marzo, vengono redatte e consegnate ai parenti degli ospiti o all'amministratore di sostegno/tutore, le dichiarazioni relative alle spese per l'assistenza specifica e medica generica per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

CARTA DEI SERVIZI

*ALLOGGI
LE RESIDENZE*

*ALLEGATO 4
CARTA DEI SERVIZI*

INDICE

24.	LE RESIDENZE: breve descrizione	pag. 3
25.	MODALITA' DI ACCOGLIENZA	pag. 3
26.	MODALITA' DI AMMISSIONE	pag.
	3	
27.	DIRITTI, DOVERI E REGOLE DI COMPORTAMENTO	pag.
	4	
28.	MODALITA' DI DIMISSIONI	pag.
	5	
29.	LA RETTA E LE PRESTAZIONI GARANTITE AGLI UTENTI	pag. 5
30.	LE MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA	pag.
	6	

1. LE RESIDENZE

Gli alloggi con servizi “Le Residenze” sono destinati alle persone anziane autosufficienti, che sono in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, ma che possono aver bisogno di piccoli aiuti per qualche specifica attività o di una supervisione nell’arco della giornata.

Sono costituite da una palazzina composta da 17 alloggi, di cui:

- 10 monolocali
- 7 bilocali

collegata strutturalmente coi restanti servizi del Centro, ma con accesso indipendente, e dotata di un’ampia sala comune che offre la possibilità di occasioni di socializzazione.

2. MODALITA’ DI ACCOGLIENZA

Le domande di ingresso devono essere presentate direttamente al Centro Servizi, sono gestite dalla RAA responsabile del servizio (Lina Pitetskaya) e vengono accolte e gestite in base:

- all’adeguatezza del servizio alla situazione e ai bisogni dell’anziano
- alla disponibilità degli alloggi
- all’ordine cronologico con il quale sono pervenute.

3. MODALITA’ DI AMMISSIONE

FASE PRE-INGRESSO

- **Colloquio conoscitivo con la famiglia e/o l’ospite** con la responsabile RAA di nucleo e presa visione dell’alloggio prescelto per apportare eventuali integrazioni rispetto agli elementi presenti (es. oggetti di arredamento personale)

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

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.

- **Informazione in merito alla documentazione necessaria per l’ingresso.**
- **Definizione delle modalità e dei tempi di ingresso dell’ospite.**

FASE INGRESSO

Al momento dell’ingresso, l’accoglienza dell’ospite è svolta dalle diverse figure professionali che, a seconda delle proprie competenze specifiche di tipo assistenziale, sanitario ed amministrativo, si occupano dell’inserimento integrato dell’ospite in struttura, nel seguente ordine:

- **RAA di nucleo:** incontro per la definizione e condivisione degli aspetti assistenziali del soggiorno
- **Servizio infermieristico:** colloquio per la compilazione condivisa della cartella informatizzata personale dell'ospite
- **Servizio amministrativo:** incontro per la compilazione e sottoscrizione della domanda di ingresso e del contratto di fornitura dei servizi, della normativa sulla privacy e degli aspetti relativi alla fatturazione.

In questa fase vengono inoltre fornite all'ospite e alla sua famiglia tutte le informazioni e la documentazione relativa alle regole e alle procedure adottate dal Centro Servizi, compresa la Carta dei Servizi. Si consegnano anche un questionario di valutazione della qualità percepita e una scheda per la segnalazione di disfunzioni, reclami e/o suggerimenti che, in forma anonima, possono essere consegnate nelle apposite contenitori di raccolta siti all'ingresso della struttura.

4. DIRITTI, DOVERI E REGOLE DI COMPORTAMENTO

DIRITTI

L'utente, dal momento dell'ingresso, può esercitare i seguenti diritti:

- integrare il mobilio dell'alloggio con propri arredi ed oggetti, salvo preventiva autorizzazione del Centro Servizi, i quali verranno restituiti all'utente stesso o ai suoi familiari al momento dell'uscita dal servizio, con oneri a loro carico.
- utilizzo degli spazi comuni del Centro Servizi, quali cappella, salette relax, palestra, auditorium e spazi esterni.
- possibilità, in caso di particolari necessità, di affiancare all'anziano un'assistente personale, il cui costo rimane a carico dell'utente. 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.

DOVERI

L'utente, dal momento dell'ingresso, dovrà rispettare le seguenti regole:

- 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.
- 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).
- gestire in modo autonomo i propri effetti personali ed eventuali oggetti di valore. Il Centro Servizi non assume alcuna responsabilità per eventuali sparizioni o danneggiamenti.
- riconsegnare l'alloggio perfettamente pulito, tinteggiato ed in perfette condizioni di manutenzione, 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.

REGOLE DI COMPORTAMENTO

- Segnalazione alla Responsabile del Servizio di qualunque anomalia o accadimento straordinario che pregiudichi il normale funzionamento del servizio
- In caso di danni strutturali o arrecati al mobilio, gli ospiti sono tenuti a dare immediata comunicazione alla Responsabile del Servizio e a provvedere tempestivamente alla riparazione necessaria, altrimenti il Centro Servizi potrà sostituirsi a loro ed il relativo costo dovrà essergli rimborsato entro 30 giorni dall'avvenuta riparazione.

5. MODALITA' DI DIMISSIONI

In caso di dimissioni e recesso dal servizio, l'utente è tenuto a:

- dare un preavviso di 60 giorni; la retta viene praticata fino al momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio nelle condizioni in cui era al momento dell'ingresso.
- risarcire eventuali danni arrecati all'alloggio, alle parti comuni e/o ai suoi contenuti, e ripristino delle condizioni precedenti.

6. LA RETTA E LE PRESTAZIONI GARANTITE AGLI UTENTI

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.

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 Servizi, indicati di seguito
- Le spese condominiali
- La manutenzione ordinaria e straordinaria*
- Le utenze di acqua, luce, rifiuti e riscaldamento

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

***Manutenzioni ordinarie e straordinarie.** Le riparazioni e le opere di manutenzione necessarie per mantenere l'alloggio in buono stato, relative a un normale deperimento dei locali e degli impianti che si determina con un corretto uso dell'alloggio, sono a carico del Centro Servizi. Resta inteso che gli oneri relativi a guasti degli impianti e/o degli infissi, nonché a danni causati alle parti murarie, sia di uso esclusivo che condominiale, causati da imperizia o da cattivo uso degli ospiti, sono da intendersi a loro carico. In questo caso gli ospiti sono tenuti a darne immediata comunicazione alla Responsabile del Servizio e a provvedere tempestivamente alla riparazione necessaria, altrimenti il Centro Servizi potrà sostituirsi a loro ed il relativo costo dovrà essergli rimborsato entro 30 giorni dall'avvenuta riparazione.

SERVIZI MINIMI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

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

- **Attività di supervisione con visite periodiche programmate** che verranno effettuate da parte di un operatore sanitario del Centro Servizi, generalmente un infermiere, ogni 15 giorni in un giorno della settimana stabilito dalla Responsabile del Servizio.
- **Interventi di assistenza domiciliare (socio-sanitaria)** per brevi periodi in relazione a patologie temporanee per un massimo di 10 giorni annui.
- **Servizio di pulizia mensile** da concordare con la Responsabile del Servizio. Tale prestazione verrà effettuata in un giorno stabilito con la Responsabile.
- **Servizio di cambio letti ogni 15 giorni:** tale servizio è inteso come prestazione e non come fornitura biancheria
- **Attività ricreativo – occupazionali** sulla base di un piano di lavoro integrato con il piano di attività del Centro Diurno;
- **Alcuni servizi di segretariato sociale:**
 - **Acquisto farmaci e ritiro ricette** negli ambulatori dei propri Medici di Base programmati secondo il calendario settimanale dell’Ambulatorio della Casa Protetta
 - **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.

PRESTAZIONI A RICHIESTA A CARICO DEGLI UTENTI

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

- Bagno settimanale
- Fornitura biancheria piana (asciugamani e lenzuola)
- Rifacimento letto giornaliero
- Pulizia quotidiana o settimanale dell’alloggio
- Servizio di lavanderia e guardaroba svolto all’interno del Centro Servizi
- Servizio pasti a domicilio da usufruire nel proprio appartamento o da consumare nella sala comune ubicata al 2° piano
- Visite e controlli infermieristici in aggiunta a quelli programmati
- Controllo e preparazione farmaci
- Trattamenti fisioterapici e cicli di utilizzo apparecchiature specifiche
- Prestazioni assistenziali extra da parte del personale OSS del Centro Servizi
- Visite mediche interne extra, effettuate da parte del medico di struttura del Centro Servizi
- Accompagnamento ad eventuali visite mediche esterne alla struttura o per altri motivi personali;
- Servizi estetici (podologo, barbiere, parrucchiera).

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 richiesto da parte dell’utente, non specificato nel presente documento, verrà concordato di volta in volta, sia nelle modalità di erogazione, sia nella definizione dell’eventuale costo della prestazione.

7. LE MODALITA’ DI PAGAMENTO DELLA RETTA

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 competenza, scegliendo una delle seguenti modalità:

- direttamente agli uffici amministrativi posti al 4° piano della struttura
- tramite bonifico da parte dell’interessato presso uno dei 3 Istituti Bancari comunicati all’ingresso
- tramite SDD (addebito diretto – ex RID) gestito dalla struttura previa firma del mandato da parte dell’ospite, familiare o amministratore di sostegno