

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO

FONDAZIONE SAN GIUSEPPE



PIAZZA OTTONELLI N. 1

41021 FANANO (MO)

tel. 0536/68936 – fax 0536/68963

info@fondazioneangiuseppe.eu

SOMMARIO

Presentazione.....	pag. 2
Principi ispiratori.....	pag. 3
Mission e Vision.....	pag. 4
Presentazione della struttura e la sua storia.....	pag. 6
Servizi erogati.....	pag. 7
Altri servizi.....	pag. 9
Personale della struttura.....	pag. 11
Contatti.....	pag. 11
Giornata tipo.....	pag. 12
Prestazioni specialistiche, custodia valori.....	pag. 12
Conservazione alimenti.....	pag. 12
Orario di apertura e visita.....	pag. 13
Allontanamento dalla struttura.....	pag. 13
Destinatari.....	pag. 14
Modalità di ingresso.....	pag. 15
Stesura PAI.....	pag. 15
Rette e modalità di pagamento.....	pag. 17
Attestazioni fiscali.....	pag. 17
Informazione e partecipazione.....	pag. 18
Segnalazioni e reclami.....	pag. 19
Altri interlocutori presenti in Centro Diurno.....	pag. 19
Responsabilità della struttura.....	pag. 20
Gestione dei dati personali.....	pag. 20
Strumenti partecipativi.....	pag. 20

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e informazione che consente al cittadino di documentarsi circa i servizi erogati dalla Centro Diurno per Anziani "Fondazione San Giuseppe".

La Fondazione San Giuseppe ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione per i clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'anziano che usufruisce del servizio e della sua famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad essi correlati.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un impegno contrattuale che il servizio del Centro Diurno per Anziani assume con l'ospite e con i suoi famigliari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e informazione.

Il Centro Diurno per Anziani è un servizio di ospitalità diurna destinata ad ospiti con diverso grado di non autosufficienza per i quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare; offre quindi un adeguato livello di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) integrato da un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

È parte integrante della rete dei servizi del territorio dell'Unione del Frignano della Provincia di Modena, e accoglie anziani non solo del Comune di Fanano.

Il Centro Diurno per Anziani è situato a Fanano, comune dell'area sud-est della provincia di Modena, a circa 70 Km dal capoluogo emiliano.

La struttura, che si trova al centro del paese, è circondata da un'area verde ed è localizzata in un contesto urbano edificato al fine di poter favorire azioni integrate fra la struttura stessa e la rete dei servizi socio-sanitari (OS.CO poliambulatori, punto di primo intervento e strutture per attività ricreative...) esistenti sul territorio.

PRINCIPI ISPIRATORI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA**

Il servizio è erogato nel rispetto delle persone assistite e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche, sociali e religiose. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali socio-sanitarie della persona assistita. Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) per ogni singola persona.

- **IMPARZIALITA'**

Ogni comportamento nei confronti della persona assistita è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **CONTINUITA'**

L'organizzazione del lavoro è volta ad assicurare la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali tutelari, nel rispetto dei PAI: non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

- **PARTECIPAZIONE**

Alle persone assistite e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra responsabili del servizio, familiari e ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Per questo il PAI è periodicamente aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale ed è condiviso con i familiari.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente, qualificato e motivato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

MISSION

La Fondazione San Giuseppe è una Casa di Residenza e Centro Diurno Anziani, come previsto dalle normative di riferimento, inserita nella rete dei servizi territoriali a favore della popolazione anziana. Si pone come presidio volto a prendere in cura temporaneamente o permanentemente anziani con diverso grado di non-autosufficienza, per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e relazionale.

Il servizio è rivolto:

- per i posti accreditati della Casa Residenza per Anziani e del Centro Diurno agli anziani residenti nei Comuni di Fanano, Fiumalbo, Lama Mocogno, Montecreto, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Riolunato, Serramazzone e Sestola;
- per i posti privati della Casa Residenza per Anziani e del Centro Diurno a tutti gli anziani che ne fanno richiesta, direttamente o telefonicamente presso gli uffici della struttura, con priorità per i residenti nel Comune di Fanano.

I requisiti per l'ammissione in Centro Diurno sono i seguenti:

- anziano in condizioni di non-autosufficienza;
- anziano in condizioni di parziale non autosufficienza;
- anziano con autonomia parziale, che ricerca, per problemi di solitudine o di insicurezza, la possibilità di un ambiente socializzante che gli fornisca l'assistenza richiesta.

VISION

La Casa di Residenza e Centro Diurno per Anziani offre un servizio flessibile che si adatta alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica cittadina relativamente ai servizi offerti alle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

La struttura opera per garantire agli Ospiti:

- un adeguato livello assistenziale e sanitario;
- la conservazione, ove è possibile, dell'autonomia individuale, delle residue capacità fisiche e mentali;
- un ambiente di vita sereno indirizzato al rispetto dei bisogni e alla prevenzione degli stati di disagio;
- personale qualificato e aggiornato in base alle normative vigenti e alle diverse professionalità;
- occasioni di incontro, socializzazione e condivisione per favorire i rapporti con i familiari, amici, parenti e con il mondo esterno;
- realizzazione di progetti rivolti agli Ospiti, famigliari e al territorio con la finalità di sensibilizzare e conservare la storia e le tradizioni del nostro territorio;
- momenti di festa;
- riconoscendo il valore sociale del volontariato, ne promuove l'apporto, integrandolo nei propri programmi d'intervento al fine di assicurare prestazioni armonizzate con quelle del servizio.

La struttura garantisce il rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza degli Ospiti, assicurando la tutela dei diritti di dignità e libertà personale in tutte le sue forme e impegnandosi a favorire l'esercizio da parte dell'anziano dei propri diritti civili, sociali, religiosi, politici ed economici.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E LA SUA STORIA

Nel 1917 veniva istituito a Fanano un Opera Pia denominata ISTITUTO SAN GIUSEPPE, avendo il fine di provvedere all'assistenza sanitaria e sociale degli anziani bisognosi del paese, svolgendo un'attività di pubblica utilità senza fini di lucro. Negli anni successivi alla fondazione l'Istituto ha subito diverse modifiche sino a diventare Casa Residenza e Centro Diurno per Anziani.

La struttura sorge in una splendida zona dell'Appennino Modenese, nel cuore dell'alto parco del Frignano ad un'altezza di mt. 640 s.l.m.; è ubicata nel centro storico del paese, adiacente al presidio ospedaliero (OS.CO. – poliambulatori specialistici). L'edificio predisposto per esaudire le diverse esigenze degli anziani comprende: un piano terra, dove è presente un salone per le attività ricreative e una saletta per il riposo pomeridiano degli ospiti presenti in Centro Diurno. In tutti i locali sono presenti rilevatori di fumo, le porte sono REI. La struttura si rivolge anche ad anziani che necessitano di una breve permanenza o per momenti di vacanza estiva ed invernale o di relax.

Con decreto del Presidente della Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna n. 42 del 28 marzo 2011 ha attribuito all'ente natura di persona giuridica privata, approvandone il nuovo Statuto e lo ha iscritto nel Registro regionale delle persone giuridiche di diritto privato con il titolo di Fondazione.

Caratteristiche della Struttura

L'edificio si sviluppa su cinque livelli per una superficie complessiva di circa mq. 2.900. I vari piani sono collegati internamente da scale e ascensori; è inoltre presente una scala esterna di sicurezza.

L'intero spazio disponibile è fruibile da tutti gli ospiti, anche da persone con autonomia ridotta in quanto gli ascensori, che collegano tutti i piani, hanno dimensioni sufficienti per ospitare carrozzine.

I locali ed i diversi spazi che compongono la struttura soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché possano essere liberamente fruibili anche da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzina.

La struttura ha una capacità ricettiva di n. 10 posti autorizzati di Centro Diurno di cui n. 5 sono accreditati. Gli spazi e le attività degli ospiti del Centro Diurno sono gli stessi degli ospiti della Casa Residenza per Anziani.

Completano la struttura i locali e gli spazi di servizio dedicati a:

- “servizi per la vita collettiva”: ingresso, atrio, ufficio amministrativo e coordinatore, ufficio Responsabili dell’Assistenza, soggiorno comune, sala ristorante, locale per il culto, saletta per attività occupazionale;
- “servizi sanitari”: ambulatorio con annesso un deposito di materiale sanitario;
- “servizi generali”: cucina, dispensa e locali accessori, lavanderia, stireria, spogliatoio per il personale, locali vari di deposito, stenditoio, centrale termica.

SERVIZI EROGATI

Nella retta dell’ospite sono compresi tutti i servizi sotto elencati:

Assistenza di tipo tutelare (diurna).

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari, in possesso di specifico attestato di qualifica professionale, che si prendono cura dell’anziano attuando il Piano di Lavoro nel pieno rispetto delle procedure (PAI) condivise e tenendo conto delle volontà espresse dagli anziani e dai loro parenti o care-giver. Tutte le proposte del servizio e quelle eseguite hanno lo scopo di assistere attivamente l’ospite, provvedendo all’assistenza quotidiana al controllo delle condizioni psicofisiche, interventi relativi alle posture, mobilizzazione, deambulazione, idratazione ed assistenza ai bisogni fisiologici, nonché l’aiuto, se necessario, nell’alimentazione.

Assistenza sanitaria ed infermieristica.

Il servizio sanitario viene garantito dagli Infermieri i quali, oltre a tutte le prestazioni sanitarie necessarie per gli ospiti, mantengono i contatti con i medici che hanno in cura l’anziano e con i presidi ospedalieri, prenotando visite specialistiche e gli automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio.

Il servizio prevede la somministrazione dei farmaci, rilevazione periodica dei parametri vitali, il controllo dell’integrità cutanea e dei corretti posizionamenti, le medicazioni e la riattivazione della funzionalità della persona che ne abbisogna.

L’assistenza medica è garantita attraverso la presenza dei medici di medicina generale che svolgono le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero in emergenza.

L’attività medica viene prestata presso l’ambulatorio della struttura.

Assistenza riabilitativa.

Il servizio, che ha come finalità la riabilitazione e/o la conservazione delle capacità residue di ogni ospite, è assicurato mediante la presenza del terapeuta attraverso le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- Valutazione degli ausili necessari agli ospiti del Centro Diurno per migliorare la qualità della vita, permettendo un alto grado di autonomia possibile soprattutto negli spostamenti;
- Controllo delle posture in carrozzina e/o agli ospiti allettati;
- Attività motorie e di gruppo volte a mantenere o migliorare la capacità residua di movimento e la rieducazione funzionale;
- Interventi specifici di rieducazione e riabilitazione neuromotoria ove indicato dal medico della struttura e/o da specialisti;
- progetti di fisio-animazione in collaborazione con l'animatrice.

Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura tutti i giorni feriali.

Attività ricreativa e di animazione.

L'animazione è organizzata da una figura preposta con titolo professionale specifico che ha, come finalità, promuovere iniziative occupazionali e ricreative dirette a sostenere i rapporti degli anziani sia all'interno che con l'ambiente esterno nonché a favorire il mantenimento e lo sviluppo degli equilibri e della dignità della persona. L'attività è finalizzata a creare esperienze ricreative, culturali ed espressive, attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione della vita e delle biografie individuali. Mensilmente, viene affisso in bacheca un piano delle attività di animazione quotidiane e verrà redatto un programma per le uscite e gite all'esterno della struttura, e le famiglie saranno messe al corrente di tale programma. Vengono altresì festeggiati i compleanni degli ospiti e gli eventi civili e religiosi previsti dal calendario annuale. Alle iniziative i familiari possono partecipare liberamente.

Sono previste diverse uscite/gite all'anno.

ALTRI SERVIZI

Parrucchiere/barbiere/estetista/pedicure.

Trattamenti estetici del viso e del corpo, trattamenti di igiene e di cosmesi del piede, taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba sono effettuati dal personale OSS e da professionisti esterni in convenzione con la Fondazione.

Tutti questi servizi sono compresi nella retta giornaliera dell'ospite.

Assistenza religiosa.

Il servizio cura l'assistenza religiosa rispettando ogni professione di fede.

Viene curata l'assistenza religiosa cattolica con funzioni che si svolgono con regolarità settimanale.

Trasporti.

La Struttura procura, per l'ospite che ne abbia necessità per visite programmate dal Medico, il trasporto mediante l'ambulanza e/o automedica, secondo il regolamento del distretto sanitario di Pavullo. Questo servizio è sempre gratuito per gli ospiti accreditati, mentre gli ospiti privati sono tenuti al 50% della quota del trasporto.

Servizio di ristorazione.

Il servizio di ristorazione è stato appaltato alla ditta CirFood da maggio 2020. I locali per la preparazione degli alimenti sono all'interno della nostra struttura, e il servizio è garantito da quattro addetti alla ristorazione che svolgono le attività previste in base alla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti; offre menù vari, equilibrati, nutrienti (secondo le indicazioni delle linee guida dell'AUSL) e sono garantite diete personalizzate per ospiti con particolari esigenze di alimentazione.

Il menù, sempre esposto e messo a conoscenza di parenti ed anziani, prevede una pluralità di scelte e di piatti in base alla stagione composto da primi, secondi, contorni, frutta e alla domenica il dolce, con particolare attenzione ai menù per disfagici, diabetici, ecc..

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo ove ogni ospite ha un suo posto riservato. Qualora ci sia una prescrizione sanitaria il pasto può essere servito e consumato in camera da letto.

I pasti vengono serviti nelle seguenti fasce orarie:

- Ore 8.30 inizio colazione
- Ore 10.00 distribuzione the e bevande
- Ore 12.15 inizio pranzo
- Ore 15.00 distribuzione della merenda
- Ore 18.15 inizio cena

Servizio di pulizia.

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti è assicurata da personale dedicato. La pulizia viene effettuata quotidianamente, tramite lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni. Vengono effettuate pulizie periodiche straordinarie programmate di tutti i locali della struttura, comprese le vetrate.

Servizio di manutenzione.

Viene garantito con personale interno e con il supporto di ditte esterne la manutenzione ordinaria e straordinaria degli ambienti, degli impianti delle attrezzature e degli arredi della struttura, provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in base alle varie esigenze e necessità che si presentano.

Servizio di centralino-reception.

È presente un servizio di centralino-reception i cui orari di apertura sono definiti dalla Direzione della struttura ed indicati nell'orario esposto. Il servizio gestisce e smista il traffico telefonico in entrata e in uscita e fornisce informazioni di carattere generale inerenti alla struttura.

Servizio di comunicazione.

Il Centro Diurno, per valorizzare una buona comunicazione, offre un servizio di comunicazione attraverso uno spazio dedicato ai familiari che potranno usufruire di un'apposita bacheca e, per le situazioni più problematiche o per comunicazioni particolari, la Coordinatrice responsabile del servizio e le Raa ricevono i familiari, previo appuntamento. La Raa è presente tutte le mattine per affrontare eventuali situazioni di emergenza/urgenza o diverse necessità.

PERSONALE DELLA STRUTTURA

Il personale che opera nella struttura è formato secondo le normative vigenti; sarà cura della Fondazione San Giuseppe mantenere l'aggiornamento professionale specifico per ciascun ruolo: sono previsti corsi specifici per le varie figure professionali presenti, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

Personale presente in struttura:

- Presidente
- Coordinatore
- Personale amministrativo
- Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA)
- Operatore Socio-Sanitario (OSS)
- Medico di struttura presenza programmata
- Infermiere tutti i giorni dalle 06.00 alle 20.00
- Fisioterapista tutti i giorni dal lunedì al sabato
- Animatore tutti i giorni dal lunedì al sabato
- Personale ausiliario (pulizia, guardaroba)
- Podologo una volta al mese
- Manutentore

Contatti del personale in servizio:

Coordinatore di struttura

telefono: 0536.68936

e-mail: ilaria@fondazionesangiuseppe.eu

Sportello Amministrativo

telefono: 0536.68936

e-mail: roberta@fondazionesangiuseppe.eu

Responsabile Attività Assistenziale

telefono: 0536.68936

e-mail: raa@fondazionesangiuseppe.eu

Infermieri

telefono: 0536.68936

e-mail: paramedici@fondazionesangiuseppe.eu

GIORNATA TIPO

Il quotidiano soggiorno presso il Centro Diurno si svolge indicativamente come sotto riportato:

ORARIO	ATTIVITÀ PREVISTE
Ore 07,30-09,00	Accoglienza, colazione e somministrazione terapie
Ore 09.00-11,30	Attività varie, animazione, ginnastica, servizi riabilitativi generali ed educativi, cura della persona
Ore 11,45-12,30	Pranzo e somministrazione terapie
Ore 12,45-14,30	Riposo pomeridiano
Ore 14.45-15,30	Merenda e somministrazione terapie pomeridiane e attività varie
Ore 15,30-18,00	Animazione e cura della persona personalizzata.
Ore 18,15-19,00	Cena e somministrazione terapie serali
Dalle 19,00 alle 20,00	Rientro a domicilio

Custodia di valori

La Struttura non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti.

Conservazione alimenti

È vietato introdurre alimenti dall'esterno se non confezionati e/o tracciabili in base alla legge e comunque sempre previa autorizzazione esplicita del personale infermieristico

ORARIO DI APERTURA E VISITA

Il Centro Diurno è aperto tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle ore 07,30 alle ore 20,00 e comunque, previo accordo con i parenti per eventuali esigenze particolari, tali orari possono subire variazioni.

Durante questo orario l'ospite è libero di ricevere visite, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri ospiti e rispettando le normative in vigore per la pandemia COVID-19. In particolare è fatto divieto entrare e/o permanere nei locali in alcuni momenti della giornata per rispetto della privacy e del decoro degli anziani: durante l'igiene personale e la pulizia degli ambienti.

Fermo restando la filosofia del rispetto del momento del pasto per tutti gli anziani, nel caso in cui un familiare senta la necessità di stare accanto al proprio caro nel momento del pasto per controllare o aiutarlo nell'assunzione del cibo, verranno messe in atto tutte le strategie per poter accogliere la richiesta previo accordo con i responsabili. Qualora la sala non riuscisse a ospitare tutte le persone che ne facciano richiesta, verrà trovata una corretta soluzione a tale situazione.

Allontanamento dalla struttura

L'ospite gode della massima libertà, può entrare ed uscire liberamente dalla struttura salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute. Tali limitazioni sono segnalate dal medico e inserite nella scheda personale e nel PAI. Sono previste prassi di comunicazione e autorizzazione alle uscite perché necessarie a tutelare la salute degli anziani, e a disciplinare le responsabilità della struttura nella presa in carico/ autorizzazione all'uscita degli ospiti.

In caso di uscita dalla struttura, l'ospite, il familiare o l'accompagnatore autorizzato dell'ospite non autosufficiente è tenuto ad informare gli operatori del nucleo, firmando un modulo debitamente predisposto ed annotando gli orari al momento dell'uscita e del rientro. Se il temporaneo allontanamento dalla struttura dovesse comportare l'assenza all'ora dei pasti, l'ospite o il caregiver di riferimento è tenuto a darne preventivo avviso, anche per la predisposizione eventuale della terapia.

DESTINATARI

Il Centro Diurno accoglie persone anziane non autosufficienti, con una età pari o superiore a 65 anni, impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione e di azioni dirette a promuovere l'autonomia, integrandone o sostituendone le limitazioni parziali o totali. Possono accedere al Centro Diurno anche persone con età inferiore a 65 anni con bisogni e patologie assimilabili a quelli degli anziani.

Posti Accreditati

La Fondazione San Giuseppe, a seguito del percorso di accreditamento, ha ottenuto per l'anno 2023 n. 5 posti accreditati.

L'accesso ai posti accreditati è riservato agli anziani residenti nei Comuni dell'Unione del Frignano (Pavullo nel Frignano, Serramazzone, Lama Mocogno, Polinago, Sestola, Fanano, Montecreto, Riolunato, Pievepelago e Fiumalbo) e viene effettuato tramite richiesta da parte dell'ospite allo sportello dei servizi sociali del comune di residenza. Una volta compilata e inoltrata tale richiesta, la stessa verrà gestita direttamente dall'Ufficio di Piano tramite la graduatoria unica del Frignano.

È comunque necessario presentare regolare domanda compilata e firmata in tutte le parti all'ufficio amministrazione della struttura.

Posti privati

I restanti 5 posti del Centro Diurno della Fondazione San Giuseppe vengono occupati da ospiti privati.

Gli ospiti che intendono entrare in struttura su posto privato devono presentare regolare domanda compilata e firmata in tutte le parti e consegnarla alla Coordinatrice che provvederà ad inserirla in graduatoria per il futuro ingresso.

Per i posti privati le domande sono ordinate secondo un criterio di priorità e vengono accolte, di norma, in base:

- alla disponibilità dei posti
- all'ordine cronologico con il quale sono pervenute.

Per gli ospiti privati restano escluse dalla retta le seguenti prestazioni:

- le spese dei trasporti per visite specialistiche richieste dal Medico competente, vengono addebitate al 50%
- medicinali non mutuabili prescritti dal Medico

MODALITA' D'INGRESSO

L'ammissione dell'ospite in Centro Diurno struttura avviene attraverso la presentazione di una apposita domanda e un conseguente colloquio con il Coordinatore di struttura e con la responsabile assistenziale, al fine di raccogliere informazioni socio sanitarie dell'ospite necessarie per garantire un adeguato livello di assistenza e la continuità relazionale con parenti ed amici.

Documenti per l'ammissione

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale
- codice fiscale
- documentazione sanitaria e breve anamnesi rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)
- fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità.

Corredo personale

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali contrassegnati:

- indumenti (un cambio completo per eventuali necessità);

Impegno di pagamento

Al momento dell'inserimento in struttura dell'ospite, uno o più familiari dello stesso devono firmare l'impegno di pagamento nel caso in cui l'ospite non provveda alla solvibilità delle rette.

Assicurazioni

Gli ospiti sono coperti da assicurazione R.C.T. per danni che possano derivare loro dalla struttura (immobili e aree di pertinenze).

Analoga copertura assicurativa è estesa agli ospiti per danni che possano derivare loro da terzi per servizi vari, di carattere saltuario, svolti all'interno o all'esterno della struttura su incarico della Fondazione o con il benestare esplicito di essa.

Stesura e verifica del progetto/piano assistenziale individualizzato per ogni utente

(PAI) Una volta inserito l'ospite in struttura viene elaborato un Piano Assistenziale Individuali (PAI) di ingresso. Il PAI viene condiviso oltre che con l'ospite, quando possibile, anche con il familiare o caregiver di riferimento. Nel caso in cui l'ospite sia non-autosufficiente e privo di familiari di riferimento o caregiver, la struttura si

impegna a condividere il PAI con il servizio sociale del Comune di residenza dell'ospite stesso.

Successivamente il PAI viene sottoposto a verifica, ed eventualmente rivisto, ogni 6 mesi o comunque ogni qualvolta sia necessario in relazione a criticità segnalate negli incontri periodici d'equipe.

RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Tutte le prestazioni elencate in questa carta dei servizi sono comprese nelle rette per l'anno 2023

Tipologia ospiti Centro Diurno	Retta individuale giornaliera
Ospiti autosufficienti Centro Diurno privati	36,50
Ospiti non autosufficienti accreditati Centro Diurno	28,23
Ospiti non autosufficienti Centro Diurno privati	38,50

Le rette degli ospiti devono essere pagate entro il giorno 5 del mese successivo

- presso lo sportello della Banca Popolare dell'Emilia Romagna, Agenzia di Fanano:

IBAN IT450053876674000000358222

- presso l'Ufficio Amministrativo della Fondazione San Giuseppe.

Le rette del Centro Diurno vengono pagate per i giorni di effettiva presenza in struttura.

Attestazioni fiscali

Il Centro Diurno per Anziani rilascia annualmente, ai soggetti che lo richiedono, l'attestazione della quota di retta pagata relativa ai costi per spese di assistenza specifica. L'attestazione consente agli aventi diritto di portare tali somme in deduzione dal reddito complessivo, ovvero di beneficiare delle detrazioni.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Libertà di opinione e comunicazione

Nella Struttura è garantita la più ampia libertà di manifestare la propria opinione e sono vietate tutte le forme di coercizione sia dirette che indirette.

Ruolo e coinvolgimento dei familiari e di altre figure

La struttura opera per:

- Coinvolgere tutto il personale nel proseguimento degli obiettivi del servizio
- Garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento
- Favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività
- Favorire la partecipazione attiva degli ospiti e delle loro famiglie alla vita sociale del servizio promuovendo e agevolando incontri culturali, sociali, ricreativi e religiosi
- Sollecitare la cittadinanza con feste e ed eventi alla vita del centro
- Promuovere incontri con le associazioni di volontariato o altri enti e istituzioni interessati al servizio, per programmare e organizzare, proposte, suggerimenti e stimoli nuovi sul servizio

I familiari, i conoscenti degli ospiti e la popolazione locale possono partecipare alla vita del Centro Diurno e intrattenersi con gli ospiti nei locali comuni senza arrecare disturbo ad altri ospiti od ostacolare le attività di animazione o degli operatori rispettando le normative in vigore per la pandemia COVID-19. L'Amministrazione ed il personale non rispondono della custodia di denaro ed oggetti di valore che gli ospiti portano con sé presso la struttura.

I familiari vengono coinvolti nella vita del Centro Diurno, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano. Questi infatti entra nel servizio insieme ai suoi familiari che rivestono un ruolo deciso, accanto all'equipe, nel determinare la qualità delle relazioni e della cura (PAI).

Gli operatori supportano i familiari attraverso una puntuale comunicazione di tutti gli elementi che possono garantire la continuità assistenziale tra Centro Diurno e ambito familiare, in specifico gli aspetti di cura e le strategie comportamentali che si sono rivelati efficaci con l'anziano nella gestione delle diverse attività di vita quotidiana.

I familiari possono intervenire in talune attività della struttura, come feste, gite, eventi. La famiglia partecipa alla vita del Centro Diurno e alla progettazione dei PAI condividendo le decisioni assistenziali insieme al servizio promuovendo un percorso che approdi ad una vera e propria "alleanza terapeutica". In occasione della verifica ed elaborazione del PAI, il familiare viene invitato ad un incontro con alcuni membri dello staff (coordinatore, infermiere, fisioterapista, animatore, oss) per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'equipe ha ritenuto di adottare nei confronti dell'anziano.

In luogo ben visibile all'ingresso della Struttura, è messa a disposizione degli ospiti e dei loro familiari una bacheca per affissione di comunicazioni e proposte di interesse generale.

Segnalazioni e reclami

Nel garantire la funzione di tutela il Centro Diurno per Anziani offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni (ALLEGATO 1).

I reclami sono presentati o al Coordinatore o imbucati nell'apposita "casetta" situata presso l'ingresso principale; possono essere presentati sia dall'utente (ospite o suo familiare), sia dalle associazioni o organismi riconosciuti che lo rappresentano.

Il coordinatore che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvede a formulare le necessarie risposte.

ALTRI INTERLOCUTORI PRESENTI NEL CENTRO DIURNO

Altri soggetti sociali:

Il Centro Diurno favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali dell'Unione del Frignano che hanno in carico l'utente nella figura dell'assistente sociale di riferimento.

Riconoscendo inoltre il valore sociale del volontariato, se ne promuove l'apporto, in conformità a programmi concordati con la Coordinatrice del Centro Diurno.

La coordinatrice promuove un piano di lavoro che deve essere rispettato dai volontari, insieme a tutte le norme che regolano il funzionamento del servizio. La collaborazione dei volontari è in ogni caso esclusivamente integrativa e mai sostitutiva di quella del personale dipendente qualificato, al quale compete la responsabilità del funzionamento del servizio.

Ogni volontario deve rispettare il regolamento e carta del servizio che gli sarà consegnato prima della sua presa di servizio all'interno della Centro Diurno per Anziani. Sono presenti in struttura alcuni volontari che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative del Centro Diurno (di animazione, socializzazione, accompagnamenti, gite, feste, passeggiate) non sostitutive alle attività del personale assistenziale sanitario della struttura.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la coordinatrice in accordo con l'equipe.

RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

La responsabilità generale di tutti i servizi della struttura è individuata dal soggetto gestore nella figura del Presidente.

La responsabilità gestionale di tutti i servizi della struttura è assegnata al Coordinatore che garantisce un'organizzazione che assicuri il coordinamento e l'integrazione delle diverse figure professionali presenti nei servizi per il raggiungimento degli obiettivi fissati. Il Coordinatore rileva i bisogni formativi e informativi di tutto il servizio e propone nuovi percorsi in merito e raccoglie i dati relativi all'intera organizzazione. Con il Presidente pianifica, progetta e rendiconta in base alla normativa vigente sia regionale che nazionale.

TUTELA E GESTIONE DEI DATI PERSONALI

All'ospite ed al caregiver verrà consegnato il documento relativo al consenso informato dei dati personali comuni e sensibili, che dovrà essere sottoscritto al momento dell'ingresso.

La gestione dei dati anagrafici e degli altri dati riguardanti l'assistenza dell'Ospite sono inseriti nei diversi sistemi informativi della struttura. Tali dati sono trattati per gli adempimenti fiscali ed amministrativi di legge nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti in materia di tutela dei dati personali.

La cartella socio sanitaria (e ogni altra cartella riguardante l'interessato) potrà essere ritirata in copia conforme, a seguito di richiesta scritta fatta dall'ospite o, in caso di sua impossibilità, dal delegato e consegnata entro 15 giorni dalla data di richiesta.

STRUMENTI PARTECIPATIVI

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

A tal fine si sono predisposti i seguenti strumenti:

- Questionari per il rilevamento della soddisfazione degli ospiti, dei familiari, del personale: si tratta di questionari da proporre periodicamente (ogni anno o tutte le volte che necessita) agli ospiti, ai loro familiari e ai dipendenti. (ALLEGATO 2 e ALLEGATO 3)

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

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

- Assemblea annuale degli ospiti e dei familiari di tutto il personale durante la quale si traccia un quadro generale della situazione gestionale, organizzativa, economica e finanziaria al fine di fornire dettagliate informazioni che riguardano sia la direzione che la gestione funzionale ed operativa del Centro Diurno per Anziani.

- Redazione e pubblicazione annuale del BILANCIO quale strumento di analisi e rendicontazione che si propone alcuni importanti obiettivi: dar conto della coerenza delle scelte gestionali effettuate, esporre agli ospiti, alle loro famiglie e alla collettività in generale, i risultati conseguiti nell'anno di riferimento e gli obiettivi di miglioramento che ci si impegna a perseguire.

- Sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami e dei suggerimenti che consente all'utente, al familiare, al dipendente o a qualsiasi persona che abbia rapporti con il Centro Diurno e desidera esprimere qualche opinione, reclamo o suggerimento, la possibilità di farlo attraverso le seguenti modalità:

A) compilazione e sottoscrizione del "modulo reclami e suggerimenti" reperibile all'ingresso della struttura.

B) lettera in carta semplice indirizzata ed inviata o consegnata a mano al Coordinatore o al Legale Rappresentante.

Relazione sullo stato degli standard

Il Centro Diurno per Anziani garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale.

La relazione redatta dall'Amministrazione seguirà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è quello di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI E GRATIFICAZIONI

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Fondazione non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali indicati nella *Carta dei Servizi*, la invitiamo a compilare il presente modulo e ad inserirlo nella apposita cassetta. La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile. Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 10 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirle una risposta.

Utilizzi questo modulo per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio e anche per i suoi apprezzamenti.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il Consiglio d'Amministrazione

Motivo del reclamo/segnalazione/gratificazione

.....
.....
.....
.....
.....

Data dei fatti segnalati

.....

Suggerimento

.....
.....

Richiesta di incontro con:

- Presidente
- Coordinatrice di struttura
- Responsabile Attività Assistenziali

Cognome..... Nome.....

Via.....n..... Città

Telefono..... e-mail

Data di consegna del modulo

ALLEGATO 1

Scheda livello di soddisfazione del personale

(Rispondere inserendo nell'apposito quadratino un numero variabile da 1 a 9; 1 = poco, 9 = molto)

Rapporti con la direzione

Dal punto di vista organizzativo, rapportarsi con la direzione è facile?

Ritiene che il rapporto con la direzione sia improntato sulla chiarezza e trasparenza?

Ritiene di essere trattato/a con equità e imparzialità?

Ritiene di essere adeguatamente informato/a?

Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi personali?

Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi professionali?

Ritiene di essere valorizzato/a nelle sue competenze?

Ritiene di essere tenuto in considerazione nel processo decisionale?

Ritiene che i rapporti con la direzione siano impostati in modo formale e burocratico?

Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto del rapporto con la direzione?

Rapporti con i familiari

Ritiene che i familiari comprendano le motivazioni dei suoi interventi assistenziali?

Ritiene che sia adeguato il comportamento dei familiari nei suoi confronti?

Ritiene di avere gli strumenti per affrontare e risolvere i problemi organizzativi del piano in cui lavora?

Ritiene che i familiari conoscano adeguatamente il lavoro che lei svolge con gli anziani?

Ritiene di essere apprezzato dai familiari?

Ritiene che gli anziani stiano bene con lei?

Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto/a del rapporto con gli anziani a cui è assegnato/a?

Rapporti con i colleghi: team di lavoro

Esiste collaborazione all'interno del suo gruppo?

Ritiene che nell'organizzazione del gruppo le sue competenze siano valorizzate?

Ritiene che il gruppo dia spazio a suoi personali contributi?

Si ritiene limitata dalle decisioni assunte nel gruppo?

Apprezza i livelli di competenza dei colleghi del gruppo?

Ritiene equa la suddivisione dei carichi di lavoro all'interno del gruppo?

Nei momenti di lavoro di gruppo si è trovato a ricoprire il ruolo di leader (positivo)?

Ritiene che all'interno del gruppo ci siano eguali livelli di corresponsabilità nella gestione dei rapporti
con le famiglie?

Ritiene che ci sia qualcuno che tende a prevalere nei rapporti con gli ospiti?

Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto/a del funzionamento del clima del suo gruppo?

Organizzazione dell'ambiente di lavoro: struttura

E' soddisfatto/a dello spazio disponibile nell'ambiente di lavoro?

E' soddisfatto/a della funzionalità degli arredi del suo piano di appartenenza?

Ritiene soddisfacenti gli spazi comuni della casa residenza per Anziani (mensa, soggiorno ecc)?

Ritiene adeguata la pulizia degli ambienti?

Ritiene adeguate le misure di sicurezza dell'edificio?

Ritiene sufficienti le dotazioni di materiali didattici presenti nella casa residenza per Anziani?

Ritiene la casa residenza per Anziani sia sufficientemente vigilata?

Ritiene complessivamente funzionale l'orario dei turni?

Ritiene che l'edificio della casa residenza per Anziani sia complessivamente adeguato?

Organizzazione della casa di riposo: coordinamento interno

Ritiene che il passaggio di informazioni nella casa di riposo sia adeguato?

Ritiene che vi sia fattiva collaborazione con i colleghi del plesso?

Ritiene che le figure di coordinamento interno siano utili ai fini del miglioramento dell'organizzazione?

E' soddisfatto/a del numero e degli orari degli incontri con i colleghi?

Si ritiene soddisfatto/a della quantità e della qualità degli aggiornamenti proposti nelle riunioni coi colleghi?

Trova supporti nel materiale di documentazione prodotto dai colleghi e disponibile nella Fondazione?

Nel complesso, si ritiene soddisfatto/a dell'utilità e del funzionamento delle riunioni coi colleghi?

Si ritiene soddisfatto in complesso del proprio lavoro?

Data

Scheda soddisfazione per l'ospite / il parente dell'ospite

(Barrare n.a. se per qualsiasi motivo non vuole o non può rispondere)

	molto soddisf atto	abbasta nza soddisf atto	poco soddisf atto	per niente soddisf atto	n.a.
Il modo in cui è stato accolto all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni ricevute all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cure mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistenza di base (OSS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rapporto con personale amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rapporto umano con tutto il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rispetto della riservatezza e del pudore e diritto di essere ascoltati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia, l'igiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari delle visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qualità di spazio e arredi a disposizione (letto, armadio, comodo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aspetto e l'arredamento della camera da letto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazio e arredi degli altri ambienti collettivi (sala da pranzo, spazi comuni, sale di lettura)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La temperatura, la ventilazione degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le attività di animazione - svago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari della casa residenza per Anziani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutela del benessere psico-fisico e bisogni interazione e dialogo con Anziani e Parenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ALLEGATO 3