

CARTA DEI SERVIZI

approvata con A.D nr. 35 del 27/10/2014

I^a revisione con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 31 del 26/10/2017

II^a revisione con provvedimento del Presidente n. 4 del 24/04/2024



P.zza E. Biazzi n. 3 – 29010 Castelvetro P.no (PC)

Tel. 0523 825040 – 0523 825048

Email: info@istitutoemiliobiazzi.it – PEC: istitutoemiliobiazzi@pec.it

www.istitutoemiliobiazzi.it

INDICE

1. PREMESSA	Pag.	5
2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag.	5
3. CHI SIAMO	Pag.	6
4. LA NOSTRA MISSION E LA NOSTRA VISION	Pag.	6
5. DOVE SIAMO	Pag.	6
6. COME CONTATTARCI	Pag.	7
7. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE:	Pag.	7
7.1 Organo di indirizzo	Pag.	7
7.2 Organo di gestione	Pag.	7
7.3 Organo di controllo	Pag.	7
7.4 I nostri uffici	Pag.	7
7.5 L'organigramma	Pag.	8
8. LA STRUTTURA	Pag.	9
9. I SERVIZI OFFERTI	Pag.	9
9.1 La Casa Residenza per Anziani (C.R.A.)	Pag.	10
9.1.1 L'accesso al servizio	Pag.	10
9.1.2 L'Équipe multidisciplinare	Pag.	11
9.1.3 L'assistenza medica	Pag.	12
9.1.4 L'assistenza infermieristica	Pag.	12
9.1.5 Il servizio farmacia	Pag.	12
9.1.6 Il servizio di riabilitazione fisiokinesiterapia	Pag.	12
9.1.7 L'assistenza all'ospite	Pag.	13
9.1.8 Il servizio di terapia occupazionale ed animazione	Pag.	13
9.1.9 Servizi alberghieri	Pag.	14
9.1.9.1 La cucina	Pag.	14
9.1.9.2 Il servizio lavanderia e guardaroba	Pag.	15
9.1.9.3 I trasporti	Pag.	15
9.1.9.4 Il servizio di podologia e parrucchiera	Pag.	15
9.1.10 I costi di accesso e modalità di pagamento	Pag.	16
9.1.11 Dimissione e sospensione del servizio	Pag.	17
9.1.12 Competenze dei familiari	Pag.	17
9.2 Il Centro Diurno Assistenziale (C.D.A.)	Pag.	18
9.2.1 Giorni e orari di apertura	Pag.	19
9.2.2 L'accesso al servizio	Pag.	19
9.2.3 L'Équipe multidisciplinare	Pag.	20

9.2.4 L'assistenza medica	Pag.	21
9.2.5 L'assistenza infermieristica	Pag.	21
9.2.6 L'approvvigionamento dei farmaci	Pag.	21
9.2.7 Il servizio di riabilitazione fisiokinesiterapia	Pag.	21
9.2.8 L'assistenza all'ospite	Pag.	22
9.2.9 Il servizio di terapia occupazionale ed animazione	Pag.	22
9.2.10 Servizi alberghieri	Pag.	22
9.2.10.1 La cucina	Pag.	22
9.2.10.2 I trasporti	Pag.	23
9.2.10.3 Il corredo di biancheria ed indumenti	Pag.	23
9.2.10.4 Il servizio di podologia e parrucchiera	Pag.	24
9.2.11 I costi di accesso e modalità di pagamento	Pag.	24
9.2.12 Dimissione e sospensione del servizio	Pag.	25
9.2.13 Competenze dei familiari	Pag.	26
9.3 Il Centro Residenziale Disabili (C.R.D.)	Pag.	26
9.3.1 L'accesso al servizio	Pag.	26
9.3.2 L'Équipe multidisciplinare	Pag.	27
9.3.3 L'assistenza medica	Pag.	28
9.3.4 L'assistenza infermieristica	Pag.	28
9.3.5 Il servizio farmacia	Pag.	29
9.3.6 Il servizio di riabilitazione fisiokinesiterapia	Pag.	29
9.3.7 L'assistenza all'ospite disabile	Pag.	29
9.3.8 Il servizio educativo e di animazione	Pag.	30
9.3.9 Servizi alberghieri	Pag.	30
9.3.9.1 La cucina	Pag.	30
9.3.9.2 Il servizio lavanderia e guardaroba	Pag.	31
9.3.9.3 I trasporti	Pag.	31
9.3.9.4 Il servizio di podologo e parrucchiere	Pag.	31
9.3.10 I costi di accesso e modalità di pagamento	Pag.	31
9.3.11 Dimissione e sospensione del servizio	Pag.	31
9.3.12 Competenze dei familiari	Pag.	32
10. ALTRE INFORMAZIONI UTILI	Pag.	33
10.1 La pulizia degli ambienti	Pag.	33

10.2 I servizi di manutenzione	Pag.	33
10.3 Orario visite	Pag.	33
10.4 Smarrimento oggetti	Pag.	34
10.5 Animali in struttura	Pag.	34
10.6 L'angolo ristoro	Pag.	34
10.7 Il volontariato	Pag.	34
10.8 L'assistenza religiosa	Pag.	34
10.9 Il trasferimento delle salme	Pag.	34
10.10 La sicurezza	Pag.	35
10.11 Privacy	Pag.	35
11. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI	Pag.	36
11.1 Regole di vita comunitaria	Pag.	36
11.2 Diritti e doveri	Pag.	37
12. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	Pag.	38
13. RIFERIMENTI NORMATIVI	Pag.	38
Allegati		

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento mediante il quale l'Istituto Emilio Biazzi fa conoscere ai cittadini che fruiscono dei suoi servizi, la propria struttura e le attività che la caratterizzano: è una guida pratica che si propone di aiutare le persone a riconoscere l'Istituto come punto di riferimento, fornendo da subito informazioni chiare e comprensibili relative alla natura, finalità e modalità organizzative dei servizi forniti e stipulare un patto con l'utente attraverso il quale la struttura si impegna ad assicurare, nell'erogazione del servizio, il rispetto di parametri (standard) di qualità e quantità.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico soggetto a revisioni, coerentemente alle trasformazioni contestuali che si realizzeranno nel corso del tempo.

Viene distribuita all'utenza unitamente alla documentazione d'ingresso presso i servizi gestiti dalla struttura.

2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Istituto che nell'erogazione dei servizi tiene conto:

- del rispetto dei diritti dell'utente
- del corretto utilizzo delle risorse umane ed economiche
- dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione.

L'Istituto intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio indicati nella direttiva del Presidente de Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”*.

I Principi cui si attiene l'Istituto Emilio Biazzi nell'erogazione dei propri servizi sono:

- **Eguaglianza:** le regole riguardanti gli ospiti ed i rapporti con la struttura sono uguali per tutti. L'Istituto si impegna a non compiere nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e opinioni politiche ed a garantire la parità di servizio. Questa Struttura adotta invece le iniziative necessarie per garantire la personalizzazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo ospite.
- **Imparzialità:** l'Istituto ispira la propria azione a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Partecipazione:** l'Istituto garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti, sia per tutelare il diritto ad un servizio corretto ed efficiente, sia per favorire la collaborazione tra le parti. L'ospite e/o il parente può partecipare alla vita della struttura, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio a cui la struttura darà riscontro. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- **Qualità della vita:** l'anziano viene inserito in una nuova comunità ma ha diritto a conservare le sue abitudini di vita e la sua privacy, attraverso il riconoscimento da parte dell'organizzazione delle proprie inclinazioni, dei gusti, dei tempi e ritmi di vita personale, della dignità della persona e dei suoi valori.
- **Autonomia della persona:** l'autonomia è condizione imprescindibile di libertà, ovvero la possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole e della civile convivenza.
- **Efficacia ed Efficienza:** il servizio è erogato in modo da garantire sia l'efficacia che l'efficienza. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3. CHI SIAMO

L'Istituto "**Emilio Biazzi**" - **I.P.A.B. - Struttura Protetta** - è sito a Castelvetro Piacentino in Piazza Emilio Biazzi, 3, e trae la sua origine dal Testamento, in data 30 novembre 1878, del defunto Signor Emilio Biazzi, Commerciante e Proprietario terriero. Fu eretto in Ente Morale con Decreto Reale in data 19 giugno 1879.

Il fine statutario dell'Istituto "Emilio Biazzi" è quello di offrire accoglienza ed adeguata attività socio assistenziale e sanitaria ad anziani in situazione di grave non autosufficienza fisica e/o psichica, portatori di patologie croniche a carattere invalidante, per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito domestico.

Nel perseguimento dei propri fini l'Ente opera nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Emilia Romagna, dell'Azienda U.S.L di Piacenza e del Distretto di Levante.

Fanno capo all'Istituto i seguenti servizi:

- Casa Residenza per Anziani (CRA) per complessivi 80 posti letto
- Centro Diurno Assistenziale (CDA) per complessivi 15 posti

4. LA NOSTRA MISSION E LA NOSTRA VISION

La *mission* dell'Istituto coincide con il fine Statutario e può essere così declinata:

- offrire accoglienza ed adeguata assistenza socio-sanitaria nei confronti di anziani non autosufficienti in modo da rispondere al modificarsi dei bisogni di vita e di salute, e favorire il mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale dell'assistito;
- partecipare, secondo le proprie competenze istituzionali alla rete integrata dei servizi rivolti agli anziani al fine di offrire un'assistenza personalizzata e sempre adeguata allo specifico bisogno del singolo soggetto e del contesto familiare;
- attivare iniziative per valorizzare la risorsa sociale rappresentata dagli anziani, prevenire l'isolamento e la non autosufficienza, promuovere l'integrazione sociale.

La *vision* dell'Istituto è: "**IL BENESSERE DELL'INDIVIDUO È ALLA BASE DELLE NOSTRE AZIONI**".

L'attività dell'Istituto si caratterizza inoltre per:

- la valorizzazione dell'utente in tutta la sua individualità
- l'umanizzazione del rapporto con l'utente
- fornire una risposta ai bisogni dell'utente in modo globale, unitario, continuo e personalizzato.

5. DOVE SIAMO



L'Istituto "**Emilio Biazzi**" - **I.P.A.B. - Struttura Protetta** è sito a Castelvetro Piacentino in Piazza Emilio Biazzi, 3, di fronte alla sede Municipale.

CARTA DEI SERVIZI

6. COME CONTATTARCI

Sito web:

www.istitutoemiliobiazzi.it

Posta elettronica:

info@istitutoemiliobiazzi.it

Posta elettronica certificata (PEC):

istitutoemiliobiazzi@pec.it

Telefono:

0523.825040 oppure 0523.825048

Fax

0523.824078 uffici oppure 0523.817560 reparti

7. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'Istituto Emilio Biazzi ha una struttura organizzativa che opera con funzioni d'indirizzo, gestione e controllo dell'attività istituzionale.

7.1 Organo di indirizzo

L'Istituto è governato da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri di cui uno con la carica di Presidente. Il Consiglio è nominato dal Sindaco del Comune di Castelvetro Piacentino e costituito con decreto del Presidente della Regione Emilia Romagna, dura in carica cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Istituto, verifica l'azione amministrativa e gestionale, fissa gli obiettivi, determina la dotazione delle risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie al raggiungimento dei medesimi.

La rappresentanza legale dell'Istituto è posta in capo al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

7.2 Organo di gestione

Il Direttore: è responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Istituto.

Il Direttore esplica le sue funzioni al fine di garantire la piena concordanza della propria attività con gli obiettivi e le scelte determinate dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione, che devono essere compatibili ed adeguati alle risorse messe a disposizione in sede di approvazione del Bilancio annuale.

7.3 Organo di controllo

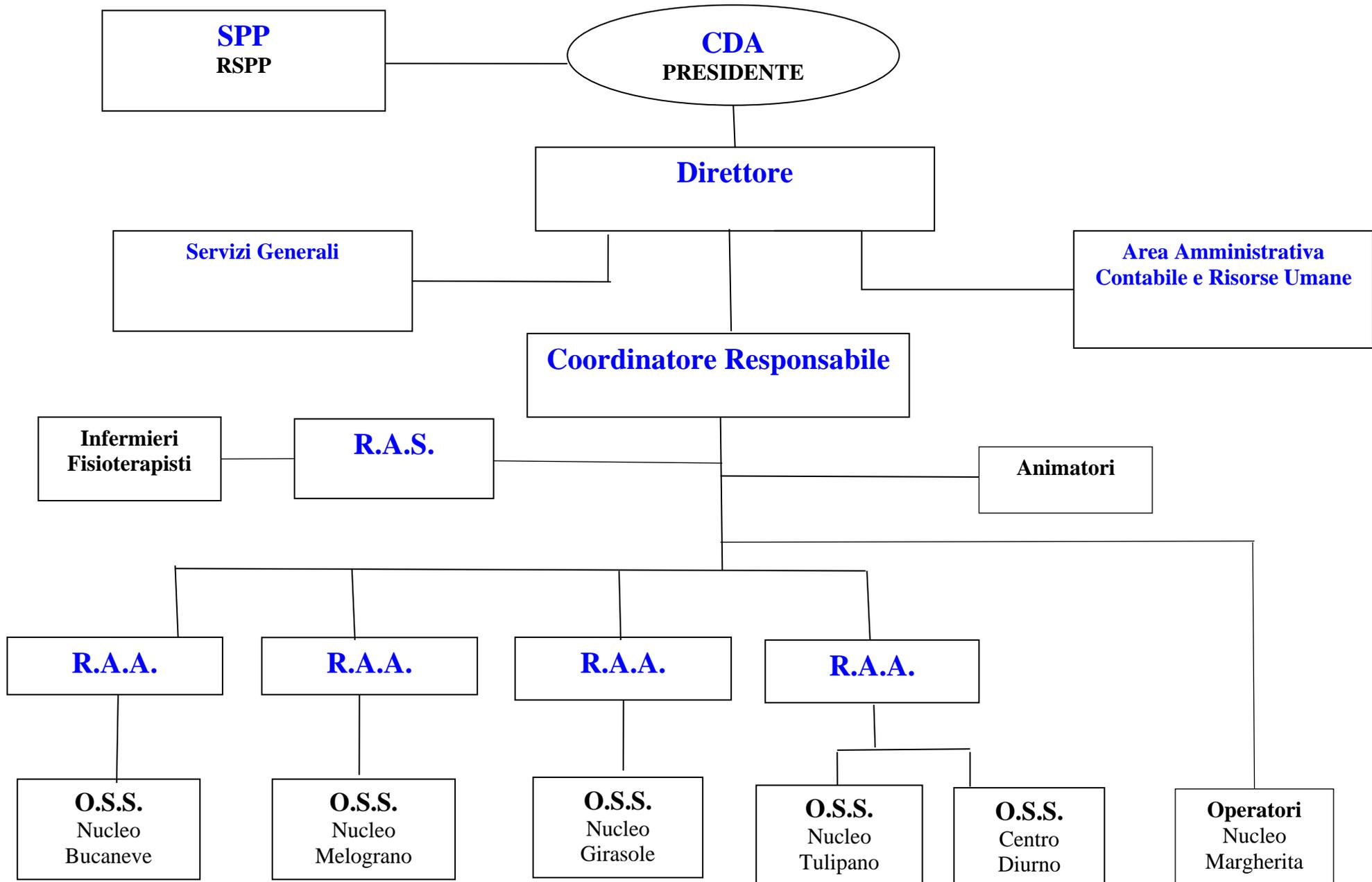
Il Revisore dei Conti è nominato secondo le disposizioni statutarie. Esercita l'attività attraverso il controllo sulla gestione contabile, finanziaria ed economica dell'Istituto.

7.4 I nostri uffici

Gli uffici che possono esservi utili sono:

PRESIDENTE	dal lunedì al venerdì (previo appuntamento)
DIRETTORE DELL'ENTE	dal lunedì al venerdì 09.00 – 13.00 e 14.00 -16.00 (previo appuntamento)
UFFICI AMMINISTRATIVI – SEGRETERIA	dal lunedì al venerdì 09.00 – 13.00 e 14.00 - 16.00
COORDINATORE RESPONSABILE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	dal lunedì al venerdì 09.00 – 13.00 e 14.00 – 16.00 (previo appuntamento)

7.5 ORGANIGRAMMA AZIENDALE ISTITUTO "EMILIO BIAZZI" – CASTELVETRO PIACENTINO - PC



8. LA STRUTTURA

L'edificio sede dell'Istituto è stato oggetto di una profonda ristrutturazione edilizia e di lavori di messa a norma terminati nel 2003, e rispetta pienamente i requisiti strutturali e alberghieri indicati dalla D.G.R. 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento.

Il corpo di fabbrica misura una superficie complessiva di circa 5.600 mq suddivisi in sei piani serviti da due montalettighe e due ascensori:

- Piano seminterrato dedicato ai servizi generali, quali palestra, spogliatoi del personale, cucina, guardaroba, lavanderia, locali tecnologici, camera mortuaria, magazzini, archivio;
- Piano rialzato dedicato alla vita collettiva. Al piano rialzato si trovano gli uffici, l'ambulatorio del medico, il locale parrucchiera, la cappella per le funzioni religiose, i locali dedicati al Centro Diurno, e il salone polifunzionale.
- Quattro piani fuori terra corrispondenti ai quattro nuclei assistenziali residenziali per un totale di 87 posti letto. Tre dei quattro nuclei hanno una capacità ricettiva di 22 posti letto suddivisi in 13 camere di cui 4 singole e 9 doppie; il quarto nucleo è dotato di 21 posti letto suddivisi in 13 camere di cui 5 singole e 8 doppie. Tutte le camere, singole o doppie, sono dotate di servizi igienici con doccia e arredate con letti articolati regolabili in altezza. In tutti i posti letto e in tutti i servizi igienici sono disponibili campanelli di chiamata e di allarme. L'incidenza percentuale delle camere singole sul totale dei posti è pari al 20%.

Ogni nucleo dispone di una propria sala da pranzo, una sala soggiorno, guardiola per il personale, locale con angolo cottura, bagno per il personale, bagno attrezzato per gli ospiti, un locale deposito rifiuti/ lavapadelle dotato delle relative attrezzature a corredo, un locale deposito. I nuclei sono inoltre dotati di tutte le attrezzature, ausili e presidi necessari all'ottimale svolgimento delle attività assistenziali, quali poltrone relax, sollevatori a soffitto, barelle e sedie doccia, cuscini e materassi antidecubito, deambulatori, carrozzine di diverse tipologie, apparecchiature sanitarie mobili per l'ossigeno terapia, l'aerosol, sterilizzatrice, ecc.

Inoltre al piano rialzato dell'Istituto è stato ricavato il Centro Residenziale per Disabili adulti, dove sono stati realizzati quattro minialloggi per una capacità massima di sei utenti. Ogni alloggio è dotato di servizi igienici con doccia e dispone di una zona giorno. Le camere sono arredate con letti articolati regolabili in altezza. In tutti i posti letto e in tutti i servizi igienici sono disponibili campanelli di chiamata e di allarme. Il Centro Residenziale per Disabili (CRD) è inoltre dotato di tutte le attrezzature, ausili e presidi necessari all'ottimale svolgimento delle attività assistenziali.

E' presente un impianto centralizzato di raffrescamento e climatizzazione dei locali comuni della CRA e del Centro Diurno inoltre lo stesso impianto è dedicato anche ad ogni singolo alloggio del CRD.

La struttura dispone anche di un impianto di allarme alle porte di uscita sulle scale antincendio e sistemi di chiusura di sicurezza alle porte.

L'Istituto dispone anche di un giardino e di un ampio parco accessibile e fruibile dagli ospiti.

9. I SERVIZI OFFERTI

L'Istituto gestisce i seguenti servizi:

- Casa Residenza per Anziani (CRA) per complessivi 87 posti letto (
- Centro Diurno Assistenziale (CDA) per complessivi 15 posti
- Centro Residenziale Disabili (CRD) per complessivi 6 posti letto.

9.1 La Casa Residenza per Anziani (C.R.A)

Struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

La Casa Residenza offre ospitalità ed assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo culturali, di mantenimento e riattivazione. Fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano.

La C.R.A svolge la propria attività a carattere continuativo annuale per un numero di posti letto accreditati e contrattualizzati pari a 77 posti letto, dei quali uno destinato a ricoveri temporanei di sollievo. I rimanenti 10 posti letto sono autorizzati e gestiti in regime privato.

9.1.1 L'accesso al servizio

L'accesso ai posti letto accreditati e contrattualizzati di Casa Residenza per Anziani (CRA) è regolato da procedure formalizzate e condivise in ambito Distrettuale.

In particolare, le ammissioni alla Casa Residenza per Anziani su posti accreditati e contrattualizzati sono disposte dall'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'utente, la quale istruisce ed invia una domanda al Servizio Integrato per l'Accesso (SIA) del Distretto di Levante, il quale si avvale dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) – organismo multi disciplinare deputato alla valutazione delle condizioni socio sanitarie dell'utente.

Per quanto riguarda l'accesso ai 10 posti privati autorizzati, i contatti devono essere presi direttamente con la Segreteria della struttura.

Documentazione necessaria per l'accesso:

Al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura devono essere presentati i seguenti documenti vari:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- copia del certificato di invalidità civile oppure copia della domanda
- documento di riconoscimento (Carta d'identità)
- codice fiscale

Documenti di tipo sanitario:

- ogni utile documentazione clinica in possesso dell'utente
- gli ultimi esami ai quali è stato sottoposto l'utente
- certificato medico che attesti che non presenta segni o sintomi compatibili con TB delle vie respiratorie in fase attiva
- certificato del medico curante che attesti l'assenza di malattie infettive trasmissibili
- ultimo piano terapeutico.

Le certificazioni devono essere redatte dal Medico di Medicina Generale se l'utente proviene dal domicilio o dal Medico responsabile se l'utente proviene da un istituto di degenza (Ospedale, Casa di Cura, Istituto Riabilitativo, altra Struttura Socio Sanitaria ecc...).

Il momento dell'ingresso dell'ospite in Struttura prevede un percorso preciso e così articolato:

- invio da parte del SIA dell'autorizzazione/comunicazione del nominativo del nuovo ospite corredata dalla relazione dell'UVM che precisa gli obiettivi dell'intervento;
- incontro/colloquio telefonico fra la Responsabile del caso (Assistente Sociale del Comune) e il Coordinatore dell'Istituto per comunicazioni relative al vissuto socio-assistenziale dell'anziano;

- incontro con eventuale visita preventiva della struttura da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari (talvolta anche alla presenza della Assistente Sociale) in cui vengono illustrati i servizi e le prestazioni offerte dalla struttura e consegnati gli elenchi della dotazione di guardaroba con relativo contrassegno;
- in quel momento il Coordinatore raccoglie tutti i dati anagrafici compilando una cartella personale. Si verifica altresì la presenza della documentazione obbligatoria e si procede alla compilazione della documentazione per l'ingresso in Struttura comprendente anche la sottoscrizione dell'impegno al pagamento della retta da parte di chi è tenuto per legge ed il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari del nuovo ospite limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero;
- una volta definiti il giorno e l'ora dell'ingresso, il Coordinatore della struttura ne dà comunicazione al Responsabile delle Attività Assistenziali di nucleo (RAA) dove verrà assegnato l'anziano, la stessa informerà tutti gli operatori di nucleo attraverso una consegna di piano allegando le informazioni e copia del Progetto Assistenziale Individuale (PIVEC) dell'UVM;
- il momento dell'accoglienza vede la presenza dell'équipe multiprofessionale. All'ospite e ai familiari vengono mostrati il nucleo di assegnazione, la propria camera, il posto a tavolo e i servizi garantiti;
- la Responsabile delle attività assistenziali (RAA) raccoglie con l'ospite stesso (e/o con i suoi familiari) tutte le informazioni inerenti alla propria vita e alle proprie abitudini. Queste informazioni vengono poi riportate sulla cartella socio-assistenziale informatizzata, intestata all'ospite. La parte sanitaria viene gestita dal medico, dalla Responsabile Attività Sanitarie (RAS) e dall'infermiera che integrano ulteriormente la cartella sanitaria. Nei giorni seguenti vengono raccolte notizie su una consegna personale.

9.1.2 L'Équipe multidisciplinare

All'interno della struttura opera una Équipe Multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali:

- Medico di Struttura
- Coordinatore Responsabile di Struttura
- Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.)
- Infermiere
- Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Fisioterapista
- Animatore Sociale
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.).

L'Équipe Multidisciplinare definisce gli interventi da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)** costruito sulla base dei bisogni rilevati in ciascun ospite, considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'équipe. Viene revisionato almeno semestralmente e/o in base all'evoluzione delle condizioni dell'anziano.

E' previsto un contatto sistematico tra i familiari e le figure professionali dell'équipe multidisciplinare, inoltre, si invitano i famigliari a partecipare alle riunioni PAI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso del proprio caro.

Particolare attenzione viene riservata alla formazione continua e all'aggiornamento delle competenze delle risorse umane presenti affinché il servizio sia qualitativamente rispondente ai mutevoli bisogni degli ospiti.

9.1.3 L'assistenza medica

L'assistenza medica viene garantita ed effettuata dal Medico di struttura il quale assicura l'attività medica preventiva, di diagnosi e cura a favore degli ospiti non autosufficienti ricoverati. Le visite mediche e gli accertamenti si effettuano sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie.

Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte sono assicurate nelle modalità previste dal Contratto di Servizio e vengono effettuate presso i presidi pubblici e/o convenzionati esterni.

L'orario di presenza del Medico è disponibile presso gli uffici Amministrativi della Struttura. Il Medico riceve i familiari previo appuntamento anche telefonico.

L'assistenza medica durante i giorni festivi e prefestivi e dalle ore 20,00 alle ore 08,00 di ogni giorno è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale e dal 118 Territoriale.

Si ricorda che, per il rispetto della privacy, il personale di assistenza **non** fornisce indicazioni telefoniche sullo stato di salute dei ricoverati.

9.1.4 L'assistenza infermieristica

E' garantita dal gruppo di infermieri che operano all'interno della struttura assicurando la presenza nel rispetto dei parametri fissati nel Contratto di Servizio. In particolare, l'infermiere assicura la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, la segnalazione al medico di variazioni nello stato di salute degli ospiti ed è tenuto al rispetto delle procedure e degli specifici protocolli. Inoltre programma le visite, coadiuva il medico e assicura una corretta compilazione e tenuta della documentazione sanitaria di competenza.

L'assistenza infermieristica è coordinata dalla Responsabile delle Attività Sanitarie (R.A.S).

La R.A.S., in accordo con il Coordinatore Responsabile, indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo infermieristico; è inoltre responsabile della gestione del magazzino sanitario, della fornitura farmaci e dell'applicazione delle procedure previste.

9.1.5 Il servizio farmacia

La fornitura di farmaci è garantita attraverso il servizio farmaceutico dell'AUSL nelle modalità previste dal Contratto di Servizio. I farmaci non approvvigionati direttamente dall'AUSL vengono procurati, tramite ricetta medica, dalle farmacie del territorio e addebitati sulla fattura della retta (allegando lo scontrino fiscale riportante il codice fiscale dell'ospite) o direttamente dai familiari degli utenti.

9.1.6 Il servizio di riabilitazione e fisiokinesiterapia

L'assistenza riabilitativa viene erogata dal gruppo di terapisti della riabilitazione, che effettuano interventi di prevenzione, cura e riabilitazione.

Il Terapista della Riabilitazione elabora, in accordo con il Medico di struttura, la definizione del programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi ortesi ed ausili, ne addestra l'uso e ne verifica l'efficacia.

I trattamenti riabilitativi sono prescritti dal medico di struttura in base alla valutazione delle condizioni e dei possibili benefici che l'anziano può trarne.

L'attività di riabilitazione e fisiokinesiterapia è attuata attraverso interventi rivolti al singolo anziano o a gruppi di anziani che necessitano di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue, effettuati direttamente in palestra o ai piani.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto, in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

9.1.7 L'assistenza all'ospite

Per le attività assistenziali la Struttura si avvale di Operatori Socio Sanitari (OSS) qualificati che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.

Esse prevedono il soddisfacimento dei bisogni di base alle persone assistite, quali attività di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilitazione, cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

La cura dell'alimentazione viene garantita in collaborazione con il servizio di cucina.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali.

L'utilizzo appropriato di presidi viene costantemente monitorato al fine di verificare l'appropriatezza degli ausili forniti.

Le prestazioni assicurate sono:

- assistenza tutelare diurna e notturna
- igiene quotidiana parziale e completa
- servizio barbiere
- bagno assistito
- aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- accompagnamento in bagno dell'ospite
- cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza
- aiuto nell'assunzione dei pasti
- sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali
- gestione del guardaroba
- cura dell'unità dell'ospite (letto, comodino, armadio)
- utilizzo di ortesi ed ausili prescritti
- esecuzione di schemi di posizionamento
- collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe.

L'assistenza ai nuclei è coordinata dalle Responsabili delle Attività Assistenziali (R.A.A.).

La R.A.A., in accordo con il Coordinatore Responsabile e la R.A.S., indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo assistenziale di nucleo, è inoltre responsabile della gestione del magazzino e degli approvvigionamenti di nucleo.

9.1.8 Il servizio di terapia occupazionale ed animazione

La terapia occupazionale e l'animazione vengono proposte come discipline riabilitative e terapeutiche con il fine di attivare il soggetto anziano nella sua totalità, sfruttando le capacità residue e promuovendo il potenziale espressivo e comunicativo di ogni individuo.

L'occupazione individuale ed il lavoro di gruppo vogliono utilizzare l'area creativa come base su cui costruire relazioni significative con l'intento di creare un contesto favorevole che chieda implicitamente all'anziano partecipazione e che lo riconosca come persona attiva e soggetto unico.

Il primo momento di un percorso di conoscenza consiste nella rilevazione dei bisogni dell'anziano per accertare la situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata con le altre figure professionali, si definisce un progetto operativo finalizzato a soddisfare le necessità della persona anziana per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento cognitivo-funzionale.

Le iniziative principali riguardanti la terapia occupazionale sono l'organizzazione di laboratori creativi, laboratori artistici ed attività ludiche, quali ad esempio: lettura e commento del giornale, laboratorio di cucina, feste di compleanno, uscite e gite, ecc...

Vengono comunque proposte attività diversificate e collegate fra loro, per consentire all'anziano l'inserimento e un posto all'interno del gruppo.

9.1.9 I servizi alberghieri

9.1.9.1 La cucina

La gestione del servizio è in capo ad una azienda specializzata del settore, ma la preparazione dei pasti avviene nella cucina dell'Istituto.

Ogni ospite fruisce di pasti commisurati alle proprie esigenze e adeguati dal punto di vista dell'apporto calorico, dell'orario, della temperatura e in ambienti puliti confortevoli.

Il menù è stilato, tenendo conto della varietà stagionale, delle patologie degli ospiti, delle festività ed occasioni speciali e delle tradizioni locali.

Gli ospiti consumano i pasti presso le sale da pranzo dei nuclei, ma in caso di necessità, o per desiderio espresso, è assicurato agli ospiti il servizio in camera.

Vengono proposti menù:

- variati per stagione (estiva e invernale) articolati su quattro settimane;
- che consentono una scelta di almeno due alternative;
- frullati, macinati e omogeneizzati per ospiti con problemi di masticazione e deglutizione;
- diete personalizzate in base a problematiche sanitarie;
- rispettosi del credo religioso.

I pasti sono, di norma, serviti ai seguenti orari:

- **Prima colazione:** ore 08.30
- **Pranzo:** ore 12.00
- **Cena:** ore 18.15

9.1.9.2 Il servizio lavanderia e guardaroba

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, coperte) degli asciugamani ed il lavaggio della biancheria personale.

All'ingresso l'utente deve avere a disposizione il corredo minimo di biancheria e indumenti in base all'elenco consegnato al momento della domanda. Ogni indumento personale, anche se consegnato in momenti successivi durante la permanenza in struttura, sia nel caso che la biancheria personale venga lavata dalla struttura o provveda direttamente la famiglia, dovrà essere siglata a cura dell'utente e/o dei suoi familiari.

Nel caso in cui i parenti provvedano direttamente al lavaggio degli indumenti personali, gli stessi dovranno essere ritirati con frequenza.

La struttura dispone di lavanderia, stireria interna e provvede giornalmente ad effettuare il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti.

Per quel che riguarda gli indumenti degli ospiti, si ricorda che non verranno trattati quei capi che non possono essere sottoposti, senza danni, al lavaggio automatico.

E' a cura del familiare provvedere al cambio stagionale degli indumenti, fatti salvi i casi di assenza di rete parentale.

9.1.9.3 I trasporti

I trasporti sanitari degli anziani non autosufficienti inseriti presso l'Istituto sono assicurati dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati.

La struttura garantisce, senza oneri aggiuntivi per gli utenti, tutti gli altri trasporti sanitari (ad es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc.) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione.

Altri tipi di trasporto (visite per l'invalidità civile, visite medico-specialistiche richieste dai familiari, commissioni, esigenze personali, ecc.) sono a carico dell'utente.

9.1.9.4 Il servizio di podologia e parrucchiera

Le prestazioni di parrucchiera e barbiere a favore di tutti gli ospiti sono eseguite da una professionista esterna. In particolare sono ricomprese nel costo della retta le seguenti prestazioni:

- per le ospiti Donne: un taglio capelli e messa in piega ogni 40/45 giorni;
- per gli ospiti Uomini: un taglio capelli ogni 40/45 giorni; la rasatura della barba viene ordinariamente eseguita dal personale assistenziale in occasione dell'igiene personale quotidiana.

Le attività di manicure e pedicure vengono ordinariamente eseguite dal personale assistenziale in occasione dell'igiene personale degli ospiti, fatti salvi casi particolari che richiedono l'intervento di personale esterno specializzato. L'accesso a questo servizio è stabilito dal Responsabile di nucleo e il relativo costo è ricompreso nella retta.

9.1.10 Costi di accesso e modalità di pagamento

Ospiti non autosufficienti su posti accreditati e contrattualizzati servizio CRA

La normativa regionale stabilisce rette di riferimento regionali per il servizio accreditato sulla base della verifica dei costi di riferimento del tipo di servizio accreditato e viene aggiornato annualmente dai Committenti (Comuni del Distretto/AUSL). La retta è la stessa per tutti gli utenti indipendentemente dal livello di carico assistenziale.

Ospiti non autosufficienti sui dieci posti autorizzati privati

Le rette per i dieci posti privati vengono stabilite autonomamente dall'Ente.

L'importo della retta, per le varie categorie di utenti, è deliberato annualmente dal Consiglio di Amministrazione a seguito dell'approvazione del Bilancio di Previsione. E' di norma valido per l'intero anno. I parenti degli ospiti o gli ospiti stessi vengono informati con apposita comunicazione di ogni variazione intervenuta.

L'importo della retta è riportato sulla modulistica utilizzata per la domanda di accesso ai diversi servizi e viene aggiornata annualmente sulla base delle deliberazioni adottate dal Consiglio di Amministrazione.

Modalità di pagamento

I familiari tenuti per legge o l'ospite stesso, nei giorni precedenti l'ingresso, in occasione della presentazione della documentazione necessaria per l'accesso in struttura, forniscono per iscritto tutte le indicazioni utili alla gestione amministrativa dell'ospite, ivi compreso l'IBAN per l'addebito della retta e sottoscrivono la dichiarazione di impegno al suo pagamento.

A garanzia degli impegni assunti in vista dell'ammissione, prima dell'ingresso ogni ospite (o per esso, i congiunti chiamati a contribuire economicamente) è tenuto a versare una somma pari all'importo di una retta mensile (RETTA CAUZIONALE) nella misura intera per lui stabilita.

Sulla retta cauzionale non maturano interessi; essa viene restituita alla cessazione della permanenza nella struttura dietro richiesta scritta mediante compilazione di apposito modulo.

La retta a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione/decesso compreso.

In caso di assenza dell'ospite ricoverato su posto accreditato e contrattualizzato, dovuta a ricoveri ospedalieri, soggiorni climatici e terapeutici o programmata (concordata con l'Istituto), la retta deve essere versata con le seguenti modalità:

- dal 1° al 15° giorno è dovuto il 45% della retta,
- dal 16° giorno in poi verrà richiesto l'80% della retta,
- dal 30° giorno di assenza, l'Istituto può contattare l'AUSL (SIA) al fine di informarsi sulla situazione dell'utente e le prospettive di rientro in struttura.

Per gli utenti ricoverati su posti privati autorizzati la retta è dovuta nella misura intera, per tutto il periodo dell'assenza, anche in caso di ricovero ospedaliero o di soggiorno al di fuori della struttura o per qualsiasi altro motivo.

Le fatture relative verranno emesse a fine mese di degenza ed i pagamenti dovranno essere effettuati entro la fine del mese successivo (es. retta di degenza mese di giugno deve essere pagata entro il 31 di luglio).

L'Istituto rilascerà, di norma entro il mese di marzo dell'anno successivo, una dichiarazione inerente detti pagamenti, finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario delle fatture e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicate dalla normativa vigente (DPR 917/86, art. 10 comma 1 lett. b) e successive integrazioni e modificazioni ed istruzioni ministeriali per la compilazione dei modelli 730 ed Unico).

L'utente che non paga entro il termine indicato al comma precedente (fine mese successivo alla data di emissione della retta) è considerato "moroso".

Trascorsi inutilmente i termini indicati nei solleciti di pagamento inviati, l'Istituto potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'Istituto addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni e gli interessi legali.

L'utente moroso che non si impegna al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, potrà essere dimesso fatte salve la tutela della salute e dell'assistenza dell'interessato, e il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente.

Prima di procedere alla dimissione l'Istituto si impegna a contattare il competente servizio sociale del Comune di residenza al fine di condividere un piano di rientro atto a tutelare gli interessi e le necessità assistenziali dell'ospite.

Il contenzioso per il recupero del credito potrà svilupparsi attraverso procedure di conciliazione e attraverso procedure giudiziarie.

9.1.11 Dimissione e sospensione del servizio

Le dimissioni dal servizio avvengono in accordo con la famiglia e con il S.I.A Distrettuale:

- a seguito di formale richiesta dell'ospite, della famiglia o degli esercenti potestà;
- per il passaggio della persona ad altro servizio o struttura a seguito di domanda di trasferimento;
- per il mutare, in forma significativa, delle condizioni che hanno determinato l'ammissione, a seguito rivalutazione della competente U.V.M;

La sospensione del servizio è prevista nei seguenti casi:

- ricoveri ospedalieri o in case di cura;
- variazioni temporanee di domicilio (soggiorni climatici, soggiorno da parenti).

In caso di assenza temporanea dell'ospite, l'ospite dovrà comunque pagare la retta giornaliera nella misura ridotta sopra indicata al paragrafo 9.1.10 "**Modalità di pagamento**".

9.1.12 Competenze dei familiari

È competenza dei familiari:

- l'assistenza dell'ospite in caso di ricovero presso una struttura ospedaliera;
- l'accompagnamento del congiunto a visite inerenti all'assegno d'accompagnamento;
- l'accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate che non abbiano il carattere d'urgenza;
- il disbrigo di pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'anziano ospite;
- la tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili in struttura;
- il rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima usurata;
- l'organizzazione e la gestione di eventuali rientri o visite alla famiglia o al nucleo parentale;
- la gestione ed il governo dei valori personali dell'ospite.

Qualora l'ospite non abbia familiari, le incombenze a questi spettanti rimangono in capo all'Ente che concorre nella retta o, in caso di pagante in proprio, al Comune di residenza.

Delle incombenze spettanti ai familiari ovvero agli Enti deputati, può farsi carico l'Istituto Biazzi contro pagamento da concordarsi.

Ai familiari è fatto divieto di portare direttamente all'ospite bevande alcoliche, alimenti deperibili e medicinali. In ogni caso, se i familiari e/o i visitatori in genere, intendono offrire beni alimentari e/o bevande all'ospite visitato, debbono ottenere il preventivo assenso dal personale infermieristico.

9.2 Il Centro Diurno Assistenziale (C.D.A.)

Struttura socio-assistenziale a carattere diurno destinata ad accogliere anziani con diverso grado di non autosufficienza. Prevede la fruizione in giornata dei vari servizi presenti in struttura, offrendo una valida alternativa all'istituzionalizzazione.

Il Centro Diurno assistenziale offre:

- sostegno e aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
- potenziamento, mantenimento e/o compensazione delle abilità e competenze relative alla sfera dell'autostima, dell'identità, delle relazioni interpersonali e della socializzazione dell'anziano;
- adeguata tutela socio sanitaria;
- evita l'istituzionalizzazione quando questa non sia assolutamente necessaria.

Il Centro Diurno gestito dall'Istituto Emilio Biazzi è stato ricavato al piano rialzato dell'edificio che ospita la Casa Residenza per Anziani non autosufficienti.

La sua gestione e conduzione è integrata, sinergica e complementare a quella della CRA, con la quale vengono condivisi alcuni locali, quali l'ampio salone polivalente, la cappella per le funzioni religiose, i servizi amministrativi, la cucina, il guardaroba, i servizi generali.

La capacità ricettiva del servizio è pari a nr. 15 posti dei quali 11 accreditati e contrattualizzati; i rimanenti 4 posti sono autorizzati in regime privato.

Il Centro Diurno fornisce agli ospiti i seguenti servizi:

- assistenza tutelare e alberghiera diurna;
- vitto (prima colazione, merenda e pranzo);
- aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- igiene della persona comprensiva di un bagno settimanale;
- assistenza infermieristica e riabilitativa di base per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona secondo le indicazioni e gli standard previsti nei Contratti di Servizio;
- attività di animazione, mobilitazione e attività ricreative e culturali;
- terapia occupazionale;
- di natura accessoria per acconciatura e pedicure.

Tali servizi possono essere estesi, in base al PAI ed al contratto assistenziale, ai seguenti interventi:

- flessibilità oraria (anticipo dell'ingresso – prolungamento della permanenza)
- accesso nel giorno di domenica o festivi (con appoggio ad un reparto di degenza).
- somministrazione della cena (con costo aggiuntivo).

9.2.1 Giorni e orari di apertura

Il Centro Diurno svolge la sua attività dal lunedì al sabato, festivi esclusi, nella seguente fascia oraria:

dalle ore 08,00 alle ore 19,00

Giorni ed orari di frequenza del Centro Diurno sono flessibili sulla base del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) concordato.

Di norma, il trasporto degli utenti al e dal Centro Diurno è a carico dei famigliari. L'Istituto si rende disponibile – a richiesta – a fornire il servizio di trasporto alle condizioni di cui al successivo paragrafo 9.2.10.2.

Il servizio può essere esteso nei giorni di domenica e festivi, attraverso l'inserimento e l'appoggio temporaneo ai nuclei di CRA, previo accordo con il Coordinatore Responsabile.

Il servizio può inoltre essere fruito (sempre previo accordo con il Coordinatore Responsabile) a tempo parziale con i seguenti orari **tassativi**:

- dalle ore 9,30 alle ore 13,30
- dalle ore 13,30 alle ore 17,30.

Eventuali modifiche ai giorni e agli orari di frequenza dovranno essere preventivamente concordati e comunicati al Coordinatore Responsabile.

9.2.2 L'accesso al servizio

Le ammissioni al Centro Diurno accreditato contrattualizzato sono disposte dall'Assistente Sociale del Comune di residenza, la quale istruisce ed invia una domanda al Servizio Integrato per l'Accesso (SIA) del Distretto di Levante, il quale si avvale dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) – organismo multi disciplinare deputato alla valutazione delle condizioni socio sanitarie dell'utente.

Per quanto riguarda l'accesso ai posti privati autorizzati, i contatti devono essere presi direttamente con la Segreteria della struttura.

Sono ammissibili al Centro Diurno Assistenziale anziani limitati nell'indipendenza fisica, nella mobilità, nell'orientamento o nell'integrazione sociale che tuttavia:

- non necessitino di permanenza a letto continuativa;
- abbiano superato sia la fase acuta che la convalescenza della malattia acuta e presentino uno stato di salute compatibile con la permanenza in un ambiente protetto e con le regole di vita collettiva;
- presentino una patologia compatibile con il trasporto quotidiano e la permanenza in un ambiente esterno al proprio;
- abbiano un nucleo famigliare e/o una rete relazionale che consenta il loro rientro al domicilio nelle ore e/o periodo di chiusura del Centro.

Documentazione necessaria per l'accesso:

Al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura devono essere presentati i seguenti documenti:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- copia del certificato di invalidità civile oppure copia della domanda
- documento di riconoscimento (Carta d'identità)
- codice fiscale.

Documenti di tipo sanitario:

- ogni utile documentazione clinica in possesso dell'utente
- gli ultimi esami ai quali è stato sottoposto l'utente
- certificato medico che attesti che non presenta segni o sintomi compatibili con TB delle vie respiratorie in fase attiva
- certificato del medico curante che attesti l'assenza di malattie infettive trasmissibili
- ultimo piano terapeutico.

Le certificazioni devono essere redatte dal Medico di Medicina Generale se l'utente proviene dal domicilio o dal Medico responsabile se l'utente proviene da un istituto di degenza (Ospedale, Casa di Cura, Istituto Riabilitativo, altra Struttura Socio Sanitaria ecc...).

Il momento dell'ingresso dell'ospite in Struttura prevede un percorso preciso e così articolato:

- invio da parte del SIA dell'autorizzazione/comunicazione del nominativo del nuovo ospite corredata dalla relazione dell'UVM che precisa gli obiettivi dell'intervento (solo per i posti accreditati/contrattualizzati);
- incontro/colloquio telefonico fra la Responsabile del caso (Assistente Sociale del Comune) e il Coordinatore dell'Istituto per comunicazioni relative al vissuto socio-assistenziale dell'anziano;
- incontro con eventuale visita preventiva della struttura da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari (talvolta anche alla presenza della Assistente Sociale) in cui vengono illustrati i servizi e le prestazioni offerte dalla struttura;
- in quel momento il Coordinatore raccoglie tutti i dati anagrafici compilando una cartella personale. Si verifica altresì la presenza della documentazione obbligatoria e si procede al completamento della domanda per l'accesso al servizio comprendente anche la sottoscrizione dell'impegno al pagamento della retta da parte di chi è tenuto per legge ed il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari del nuovo ospite limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero;
- una volta definiti il giorno e l'ora dell'ingresso, il Coordinatore della struttura ne dà la comunicazione al Responsabile del CDA; lo stesso informerà tutti gli operatori addetti attraverso una consegna di piano allegando le informazioni e, per gli ospiti su posto accreditato/contrattualizzato, copia del Progetto Assistenziale Individuale (PIVEC) dell'UVM;
- il momento dell'accoglienza vede la presenza dell'equipe multiprofessionale;
- il Responsabile del Centro Diurno raccoglie con l'ospite stesso e/o con i suoi familiari tutte le informazioni inerenti alla propria vita e alle proprie abitudini. Queste informazioni vengono poi riportate sulla cartella socio-assistenziale intestata all'ospite. La parte sanitaria viene gestita dal medico, dalla Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.) e dall'infermiera e annotata sulla cartella sanitaria. Nei giorni seguenti vengono raccolte notizie su una consegna personale.

9.2.3 L'Équipe multidisciplinare

All'interno della struttura opera una Équipe Multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali:

- Medico di medicina generale
- Coordinatore Responsabile
- Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.)
- Infermiere
- Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Fisioterapista
- Animatore
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.).

L'Équipe Multidisciplinare definisce gli interventi da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)** costruito sulla base dei bisogni rilevati in ciascun ospite, considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'equipe. Viene revisionato periodicamente in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

E' previsto un contatto sistematico tra i familiari e le figure professionali dell'èquipe; inoltre, si invitano i famigliari a partecipare alle riunioni PAI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso del proprio caro.

Particolare attenzione viene riservata alla formazione continua e all'aggiornamento delle competenze delle risorse umane presenti affinché il servizio sia qualitativamente rispondente ai mutevoli bisogni degli ospiti.

9.2.4 L'assistenza medica

La responsabilità delle prestazioni sanitarie rimane in carico al Medico di Medicina Generale di fiducia scelto dall'utente (Medico di famiglia) a cui compete la responsabilità terapeutica dei propri assistiti frequentanti il Centro.

9.2.5 L'assistenza infermieristica

E' garantita dal gruppo di infermieri professionali che operano all'interno della struttura nelle modalità e nei tempi previsti dal Contratto di Servizio; in particolare l'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche e la segnalazione al Medico di Medicina Generale di variazioni nello stato di salute degli ospiti.

9.2.6 L'approvvigionamento dei farmaci

La fornitura di farmaci rimane direttamente a carico dell'utente che frequenta il Centro Diurno e che vi provvede secondo il normale sistema di prescrizione (Medico di Medicina Generale) e di approvvigionamento presso le farmacie del territorio. Sono a carico dell'ospite sia la spesa farmaceutica riguardanti i preparati dichiarati non gratuiti dal SSN sia l'onere per i tickets.

E' a carico dell'ospite l'approvvigionamento dei presidi per l'incontinenza forniti dall'AUSL secondo le normative vigenti.

9.2.7 Il servizio di riabilitazione e fisiokinesiterapia

L'assistenza riabilitativa viene erogata dal gruppo di terapisti della riabilitazione che operano all'interno della struttura, che effettuano interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle modalità e nei tempi previsti dal Contratto di Servizio.

9.2.8 L'assistenza all'ospite

Per le attività assistenziali il servizio si avvale di Operatori Socio Sanitari (O.S.S) dedicati che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.

Esse prevedono mansioni di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilitazione, cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

L'assistenza del servizio è coordinata da una Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A).

La R.A.A., in accordo con il Coordinatore Responsabile e R.A.S, indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il gruppo assistenziale, è inoltre responsabile della gestione del magazzino e degli approvvigionamenti del servizio.

9.2.9 Il servizio di terapia occupazionale ed animazione

La terapia occupazionale e l'animazione vengono proposte come discipline riabilitative e terapeutiche con il fine di attivare il soggetto anziano nella sua totalità, sfruttando le capacità residue e promuovendo il potenziale espressivo e comunicativo di ogni individuo.

L'occupazione individuale ed il lavoro di gruppo vogliono utilizzare l'area creativa come base su cui costruire relazioni significative con l'intento di creare un contesto favorevole che chieda implicitamente all'anziano partecipazione e che lo riconosca come persona attiva e soggetto unico.

Il primo momento di un percorso di conoscenza consiste nella rilevazione dei bisogni dell'anziano per accertare la situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata con le altre figure professionali, si definisce un progetto operativo finalizzato a soddisfare le necessità della persona anziana per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento cognitivo-funzionale.

Le iniziative principali riguardanti la terapia occupazionale sono l'organizzazione di laboratori creativi, laboratori artistici ed attività ludiche, quali ad esempio: lettura e commento del giornale, laboratorio di cucina, feste di compleanno, uscite e gite, ecc...

Vengono comunque proposte attività diversificate e collegate fra loro, per consentire all'anziano l'inserimento e un posto all'interno del gruppo.

9.2.10 Servizi alberghieri

9.2.10.1 La cucina

La gestione del servizio è in capo ad una azienda specializzata del settore, ma la preparazione dei pasti avviene nella cucina dell'Istituto.

Ogni ospite fruisce di pasti commisurati alle proprie esigenze e adeguati dal punto di vista dell'apporto calorico, dell'orario, della temperatura e in ambienti puliti confortevoli.

Il menù è stilato tenendo conto della varietà stagionale, delle patologie degli ospiti, delle festività ed occasioni speciali e delle tradizioni locali.

Vengono proposti menù:

- variati per stagione (estiva e invernale) articolati su quattro settimane;
- che consentono una scelta di almeno due alternative;
- frullati, macinati e omogeneizzati per ospiti con problemi di masticazione e deglutizione;

- diete personalizzate in base a problematiche sanitarie;
- rispettosi del credo religioso.

Il Centro Diurno Assistenziale dell'Istituto eroga – a richiesta – anche il servizio aggiuntivo del pasto serale da concordarsi e definirsi preventivamente alla necessità di utilizzo, con pagamento di un sovrapprezzo.

I pasti sono, di norma, serviti ai seguenti orari:

- **Prima colazione:** ore 08.30
- **Pranzo:** ore 12.00
- **Cena (eventuale):** ore 18.15

9.2.10.2 I trasporti

Di norma compete ai famigliari l'accompagnamento e il trasporto dell'ospite dall'abitazione al Centro Diurno e ritorno.

Tuttavia, in caso di impossibilità del nucleo familiare di riferimento, il trasporto può essere richiesto agli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) (previo accordo con i competenti uffici comunali) nel caso l'utente usufruisca del servizio.

L'Istituto, a richiesta e compatibilmente con le proprie disponibilità di personale e mezzi, si rende disponibile – a pagamento – al trasporto degli utenti residenti nel Comune di Castelvetro P.no con automezzo attrezzato al trasporto disabili.

In caso di trasporti effettuati dall'Istituto, i familiari sono tenuti:

- ad accompagnare l'Ospite nel tragitto casa /mezzo di trasporto sia all'andata che al rientro, poiché il personale addetto non può allontanarsi dal mezzo;
- a comunicare il giorno prima o entro le ore 7,30 del mattino stesso, l'eventuale assenza dell'anziano ed a quantificare indicativamente la durata dell'assenza. La mancata comunicazione nei termini suddetti comporta l'addebito del costo del trasporto.

Inoltre, in caso di trasporto a carico dell'Istituto, i viaggi verranno effettuati compatibilmente con la disponibilità di personale e mezzi anche in orari differenti dalla normale apertura del Centro, da concordarsi con il personale preposto.

Il corrispettivo del trasporto è addebitato sulla fattura della retta mensile.

Le eventuali richieste di trasporto per utenti residenti al di fuori del comune di Castelvetro P.no, verranno esaminate di volta in volta.

9.2.10.3 Il corredo di biancheria ed indumenti

L'anziano ospite deve disporre di un proprio corredo personale minimo (un cambio completo compresi gli indumenti intimi) debitamente cifrato, da lasciare presso il Centro.

Compete ai famigliari provvedere al ritiro, al lavaggio e alla sostituzione degli effetti personali utilizzati in caso di bisogno.

9.2.10.4 Il servizio di podologia e parrucchiera

Gli utenti del Centro Diurno – a richiesta – possono usufruire dei servizi di parrucchiere e podologo, affidati a professionisti esterni che accedono all'Istituto periodicamente ed il relativo costo verrà addebitato a fine mese sulla fattura della retta.

Le attività di manicure e pedicure vengono ordinariamente eseguite dal personale assistenziale in occasione dell'igiene personale degli ospiti, fatti salvi casi particolari che richiedono l'intervento di personale esterno specializzato e del quale sarà possibile usufruire come sopra detto.

9.2.11 Costi di accesso e modalità di pagamento

Ospiti in accoglienza diurna su posti accreditati e contrattualizzati - Centro Diurno Assistenziale

La normativa regionale stabilisce rette di riferimento regionali per il servizio accreditato sulla base della verifica dei costi di riferimento del servizio accreditato che viene aggiornato annualmente dai Committenti (Comuni del Distretto/AUSL). La retta è la stessa per tutti gli utenti indipendentemente dal livello di carico assistenziale.

Ospiti in accoglienza diurna su posti privati autorizzati

Le rette per i posti privati autorizzati vengono stabilite autonomamente dall'Ente.

L'importo della retta, per le due categorie di utenti, è deliberato annualmente dal Consiglio di Amministrazione (su indicazione della Committenza per i posti accreditati), a seguito dell'approvazione del Bilancio di previsione. E' di norma valido per l'intero anno. I parenti degli ospiti o gli ospiti stessi vengono informati con apposita comunicazione di ogni variazione intercorsa.

L'importo della retta è riportato sulla modulistica utilizzata per la domanda di accesso al servizio e viene aggiornata annualmente sulla base della deliberazione adottata dal Consiglio di Amministrazione.

Modalità di pagamento

I familiari tenuti per legge o l'ospite stesso, nei giorni precedenti l'ingresso, in occasione della presentazione della documentazione necessaria per l'accesso al servizio, forniscono per iscritto tutte le indicazioni utili alla gestione amministrativa dell'ospite, ivi compreso l'IBAN per l'addebito della retta e sottoscrivono la dichiarazione di impegno al pagamento della retta.

A garanzia degli impegni assunti in vista dell'ammissione, prima dell'accesso al servizio, ogni ospite (o per esso, i congiunti chiamati a contribuire economicamente) è tenuto a versare una somma pari all'importo di una retta mensile (RETTA CAUZIONALE) nella misura intera per lui stabilita.

Sulla retta cauzionale non maturano interessi; essa viene restituita alla cessazione della frequenza del Centro Diurno Assistenziale dietro richiesta scritta mediante compilazione di apposito modulo.

La retta a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione.

In caso di assenza dell'ospite accolto su posto accreditato e contrattualizzato, la retta deve essere comunque versata con le seguenti modalità:

- dal 1° al 15° giorno di assenza è dovuto il 45% della retta,
- dal 16° giorno di assenza, l'utente o chi per esso, deve formalizzare la richiesta di mantenimento del posto, in tal caso sarà addebitata l'80% della retta.

Trascorsi 30 gg. di assenza, assunte le dovute informazioni presso i famigliari e i competenti servizi che hanno autorizzato l'accesso al servizio, l'utente può essere dimesso.

Per gli utenti che frequentano il Centro Diurno su posti privati autorizzati la retta è dovuta nella misura intera anche in caso assenza e richiesta di mantenimento del posto, questo per 30 giorni. Trascorsi 30 gg. di assenza l'utente può essere dimesso.

Per entrambe le tipologie di posti (accreditati e privati) in caso assenze programmate superiori a 15 giorni, i familiari sono tenuti a richiedere la sospensione della frequenza in forma scritta

Le fatture relative verranno emesse a fine mese di degenza ed i pagamenti dovranno essere effettuati entro la fine del mese successivo (es. retta di degenza mese di giugno deve essere pagata entro il 31 di luglio).

L'Istituto rilascerà, di norma entro il mese di marzo dell'anno successivo ai pagamenti, una dichiarazione finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario delle fatture e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicate dalla normativa vigente (DPR 917/86, art. 10 comma 1 lett. b) e successive integrazioni e modificazioni ed istruzioni ministeriali per la compilazione dei modelli 730 ed Unico).

L'utente che non paga entro il termine indicato al comma precedente (fine mese successivo alla data di emissione della retta) è considerato "moroso".

Trascorsi inutilmente i termini indicati nei solleciti di pagamento inviati, l'Istituto potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'Istituto addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni e gli interessi legali.

L'utente moroso che non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, potrà essere dimesso fatte salve la tutela della salute e dell'assistenza dell'interessato, e il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente.

Prima di procedere alla dimissione l'Istituto si impegna a contattare il competente servizio sociale del Comune di residenza al fine di condividere un piano di rientro atto a tutelare gli interessi e le necessità assistenziali dell'ospite.

Il contenzioso per il recupero del credito potrà svilupparsi attraverso procedure di conciliazione e attraverso procedure giudiziarie.

9.2.12 Dimissione e sospensione del servizio

Le dimissioni dal servizio avvengono in accordo con la famiglia e con il S.I.A Distrettuale:

- a seguito di formale richiesta dell'ospite, della famiglia o degli esercenti potestà;
- per il passaggio della persona ad altro servizio o struttura a seguito di domanda di trasferimento;
- per il mutare delle condizioni in forma significativa che hanno determinato l'ammissione, a seguito rivalutazione della competente U.V.M.

La sospensione del servizio è prevista nei seguenti casi:

- ricoveri ospedalieri o in case di cura;
- ricoveri temporanei in strutture residenziali;
- malattia temporanea, certificata dal medico di Medicina Generale, che non consente la frequenza del Centro Diurno;
- variazioni temporanee di domicilio (soggiorni climatici, soggiorno da parenti).

In caso di dimissione/sospensione del servizio a favore di ospiti accolti sia **su posto accreditato e contrattualizzato che su posto privato autorizzati**, la retta è dovuta come sopra indicato al paragrafo **9.2.11 “Modalità di pagamento”**.

9.2.13 Competenze dei familiari

E' competenza dei familiari:

- di norma l'accompagnamento dall'abitazione al Centro Diurno e viceversa;
- l'accompagnamento del congiunto alle visite mediche;
- l'approvvigionamento di farmaci e ausili per l'incontinenza;
- l'assistenza dell'ospite in caso di ricovero presso una struttura ospedaliera;
- l'accompagnamento del congiunto a visite inerenti all'assegno d'accompagnamento;
- disbrigo pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'anziano ospite;
- la tenuta del corredo minimo di indumenti d'emergenza;
- gestione e governo dei valori personali dell'ospite.

9.3 Il Centro Residenziale per disabili adulti (C.R.D)

Il Centro Residenziale per disabili “La Margherita” è un servizio destinato ad accogliere temporaneamente o permanentemente disabili adulti di grado lieve. La sua gestione e conduzione è integrata, sinergica e complementare a quella della CRA e del CDA, con i quali vengono condivisi alcuni locali, quali l'ampio salone polivalente, la cappella per le funzioni religiose, i servizi amministrativi, la cucina, il guardaroba, i servizi generali.

Il Centro Residenziale offre ospitalità ed assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e attività/progetti educativi, occupazionali e ricreativi. Fornisce altresì interventi Infermieristici, trattamenti riabilitativi, assistenza di base per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere del disabile.

Nello specifico, le attività offerte sono così articolate:

- Assistenza con personale qualificato (OSS, educatori/animatori) dalle ore 07,00 alle 22,00 per complessive 15 ore continuative;
- Controllo notturno ad orari programmati da parte del personale assistenziale in servizio h 24 presso i nuclei residenziali per anziani;
- Assistenza infermieristica e riabilitativa al bisogno;
- Servizi alberghieri completi (somministrazione pasti, pulizie e riassetto alloggi, servizio lavanderia biancheria piana e a richiesta personale);

Il nostro servizio collabora con le Associazioni di volontariato presenti sul territorio garantendo uscite esterne frequenti, integrazione sociale, acquisizione di nuove abilità.

Il personale del servizio garantisce la redazione, previo accurata pianificazione di specifici interventi, dei PEI (Progetti Educativi Individualizzati) con cadenza almeno semestrale.

9.3.1 L'accesso al servizio

L'accesso ai servizi della struttura è regolato da processi condivisi in ambito Distrettuale e dai Servizi Sociali dei diversi Comuni.

Documentazione necessaria per l'accesso:

Al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura devono essere presentati i seguenti documenti:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- copia del certificato di invalidità civile oppure copia della domanda
- documento di riconoscimento (Carta d'identità)
- codice fiscale

Documenti di tipo sanitario:

- Markers epatite B e C
- SGOT
- SGPT
- YGT
- coprocultura
- radiografie del torace
- certificato del medico curante che attesti l'assenza di malattie infettive trasmissibili (se il paziente viene dal domicilio)
- referti ospedalieri e ultimo piano terapeutico.

Il momento dell'ingresso dell'ospite prevede un percorso preciso e così articolato:

- invio da parte dei Servizi Sociali;
- incontro/colloquio telefonico fra la Responsabile del caso (Assistente Sociale) e il Coordinatore dell'Istituto;
- incontro con eventuale visita preventiva della struttura da parte del Disabile e/o dei suoi familiari, (anche alla presenza della Assistente Sociale ed Amministratore di Sostegno) in cui vengono illustrati i servizi e le prestazioni offerte dal Centro e consegnati gli elenchi della dotazione di guardaroba con relativo contrassegno. In quel momento il Coordinatore raccoglie tutti i dati anagrafici compilando una cartella personale. Si verifica altresì la presenza della documentazione obbligatoria e si procede alla compilazione della documentazione per l'ingresso;
- una volta definiti il giorno e l'ora dell'ingresso, il Coordinatore della struttura ne dà comunicazione al Responsabile del Centro, al Responsabile Attività Sanitarie (RAS) ed Educatori. Si informeranno tutti gli operatori del servizio attraverso un diario indicando le informazioni;
- il momento dell'accoglienza vede la presenza dell'equipe multiprofessionale. All'ospite e ai familiari viene mostrato il Centro "La Margherita", la propria camera, il compagno di stanza, il posto a tavolo e i servizi garantiti;
- la Responsabile del Centro raccoglie con familiari, Assistente Sociale, Amministratore di sostegno tutte le informazioni inerenti alla vita e alle abitudini del nuovo ospite. Il RAS esegue la medesima operazione per quanto riguarda le notizie sanitarie. Queste informazioni vengono poi riportate sulla cartella socio-assistenziale personale. Nei giorni seguenti vengono raccolte notizie su una consegna personale.

9.3.2 L'Équipe multidisciplinare

All'interno del Centro per Disabili adulti opera una Équipe Multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile
- Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.)
- Infermiere
- Responsabile Centro Residenziale Disabili
- Fisioterapista
- Animatore/educatore
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.).
- Il Medico di MMG (Medico di Medicina Generale)

L'Équipe Multidisciplinare definisce gli interventi da erogare ad ogni disabile tramite l'elaborazione del **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)** costruito sulla base dei bisogni rilevati in ciascun ospite, considerato nella sua complessità.

Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'equipe. Viene revisionato almeno semestralmente e/o in base all'evoluzione delle condizioni del disabile.

E' previsto un contatto sistematico tra i familiari e le figure professionali dell'équipe multidisciplinare, inoltre, si invitano i famigliari a partecipare alle riunioni PEI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso educativo.

Particolare attenzione viene riservata alla formazione continua e all'aggiornamento delle competenze delle risorse umane presenti affinché il servizio sia qualitativamente rispondente ai mutevoli bisogni degli ospiti.

9.3.3 L'assistenza medica

L'assistenza medica viene garantita ed effettuata dal proprio Medico di Medicina Generale (MMG) che viene mantenuto anche dopo l'ingresso presso il Centro. Assicura l'attività medica preventiva, di diagnosi e cura. Le visite mediche e gli accertamenti si effettuano sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie, su segnalazione allo stesso professionista da parte del RAS o Infermiere.

Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte sono assicurate e vengono effettuate presso i presidi pubblici e/o convenzionati esterni. La famiglia potrà anche organizzare visite specialistiche private in autonomia.

Si ricorda che, per il rispetto della privacy, il personale di assistenza non fornisce indicazioni telefoniche sullo stato di salute dei ricoverati.

9.3.4 L'assistenza infermieristica

E' garantita dal gruppo di infermieri che operano all'interno della struttura assicurando la presenza sulle 24 ore. In particolare, l'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche del MMG, la segnalazione al medico di variazioni nello stato di salute ed è tenuto al rispetto delle procedure e degli specifici protocolli. Inoltre programma le visite, coadiuva il MMG e assicura una corretta compilazione e tenuta della documentazione sanitaria di competenza.

9.3.5 Il servizio farmacia

La fornitura di farmaci è garantita attraverso ricetta del proprio MMG, dalle farmacie del territorio o direttamente dai familiari degli ospiti.

9.3.6 Il servizio di riabilitazione e fisiokinesiterapia

L'assistenza riabilitativa viene erogata dal gruppo di terapisti della riabilitazione, che effettuano interventi di prevenzione, cura e riabilitazione.

Il Terapista della Riabilitazione elabora, anche in accordo con il MMG, la definizione del programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi ortesi ed ausili, ne addestra l'uso e ne verifica l'efficacia.

I trattamenti riabilitativi sono prescritti del MMG.

L'attività di riabilitazione e fisiokinesiterapia è attuata attraverso interventi rivolti al singolo disabile che necessita di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue, effettuati direttamente in palestra, salone polifunzionale o presso il centro "La Margherita".

9.3.7 L'assistenza all'ospite disabile

Per le attività assistenziali Il Centro Residenziale per Disabili adulti si avvale di Operatori Socio Sanitari (OSS) qualificati che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.

Esse prevedono il soddisfacimento dei bisogni di base alle persone assistite, quali attività di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilitazione, cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

La cura dell'alimentazione viene garantita in collaborazione con la cucina interna.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali.

Le prestazioni assicurate sono:

- assistenza tutelare diurna dalle ore 07,00 alle ore 22,00
- controllo notturno ad orari programmati da parte del personale assistenziale in servizio h 24 presso i nuclei residenziali per anziani; ogni alloggio è fornito di un ricevitore che trasmette movimenti e rumori degli ospiti del centro ad uno specifico Nucleo residenziale della CRA in cui è presente un operatore)
- igiene quotidiana parziale e completa
- servizio barbiere
- bagno assistito
- aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- accompagnamento in bagno dell'ospite
- cambio periodico, se necessario, durante il giorno e la notte, dei presidi monouso per l'incontinenza
- aiuto nell'assunzione dei pasti
- sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali

- gestione del guardaroba
- cura dell'unità dell'ospite (letto, comodino, armadio)
- utilizzo di ortesi ed ausili prescritti
- collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe.

9.3.8 Il servizio educativo e di animazione

Le attività educative, la terapia occupazionale e l'animazione vengono proposte con il fine di attivare la persona disabile nella sua totalità, sfruttando le proprie capacità e promuovendo il potenziale espressivo e comunicativo di ciascuno.

Il primo momento di un percorso educativo consiste nella rilevazione dei bisogni del disabile per accertarne la situazione. Dopo la fase valutativa effettuata con le altre figure professionali, si definisce un progetto educativo finalizzato a soddisfare le necessità della persona.

Le iniziative principali sono l'organizzazione di uscite esterne per una continua integrazione sociale con il territorio, organizzazione di attività con le diverse associazioni di volontariato presenti sul territorio, laboratori creativi, laboratori artistici ed attività ludiche, quali ad esempio: lettura e commento del giornale, laboratorio di cucina, feste di compleanno, gite, ecc...

Vengono proposte attività diversificate e collegate fra loro, anche in condivisione con gli ospiti anziani del Centro Diurno e della Casa Residenza anziani per una sempre maggiore inclusione sociale, per uno stimolo, per consentire al disabile l'inserimento e un posto all'interno di un gruppo sempre più ampio.

9.3.9 I servizi alberghieri

9.3.9.1 La cucina

Ogni ospite fruisce di pasti adeguati dal punto di vista dell'apporto calorico, dell'orario, della temperatura e in ambiente pulito confortevole.

Il menù è stilato, tenendo conto della varietà stagionale, delle esigenze dell'ospite, delle festività ed occasioni speciali e delle tradizioni locali.

I pasti vengono consumati presso i locali del Centro "La Margherita".

Vengono proposti menù:

- variati per stagione (estiva e invernale) articolati su quattro settimane;
- che consentono una scelta di almeno due alternative;
- frullati, macinati e omogeneizzati per persone con problemi di masticazione e deglutizione;
- diete personalizzate in base a problematiche sanitarie;
- rispettosi del credo religioso.

I pasti sono, di norma, serviti ai seguenti orari:

- **Prima colazione:** ore 08.30
- **Pranzo:** ore 12.00
- **Cena:** ore 18.15

9.3.9.2 Il servizio lavanderia e guardaroba

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, coperte) degli asciugamani ed il lavaggio della biancheria personale.

All'ingresso l'utente deve avere a disposizione il corredo minimo di biancheria e indumenti in base all'elenco consegnato al momento della domanda. Ogni indumento personale, anche se consegnato in momenti successivi durante la permanenza in struttura, sia nel caso che la biancheria personale venga lavata dalla struttura o provveda direttamente la famiglia, dovrà essere siglata a cura dell'utente e/o dei suoi familiari.

Nel caso in cui i parenti provvedano direttamente al lavaggio degli indumenti personali, gli stessi dovranno essere ritirati con frequenza.

La struttura dispone di lavanderia, stireria interna e provvede giornalmente ad effettuare il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti.

Per quel che riguarda gli indumenti degli ospiti, si ricorda che non verranno trattati quei capi che non possono essere sottoposti, senza danni, al lavaggio automatico.

E' a cura del familiare provvedere al cambio stagionale degli indumenti, fatti salvi i casi di assenza di rete parentale.

9.3.9.3 I trasporti

I trasporti sanitari degli ospiti disabili inseriti presso il servizio "La Margherita" ed altri tipi di trasporto (visite per l'invalidità civile, visite medico-specialistiche richieste dai familiari, commissioni, esigenze personali, ecc.) sono a carico dell'utente.

9.3.9.4 Il servizio di podologo e parrucchiere

Gli utenti del Centro Residenziale Disabili – a richiesta – possono usufruire dei servizi di parrucchiere e podologo, affidati a professionisti esterni che accedono all'Istituto periodicamente ed il relativo costo verrà addebitato a fine mese sulla fattura della retta.

Le attività di manicure e pedicure vengono ordinariamente eseguite dal personale assistenziale in occasione dell'igiene personale degli ospiti, fatti salvi casi particolari che richiedono l'intervento di personale esterno specializzato e del quale sarà possibile usufruire come sopra detto.

9.3.10 Costi di accesso e modalità di pagamento

Le rette per la residenza al Centro Disabili vengono stabilite autonomamente dall'Istituto. L'importo giornaliero è di norma deliberato annualmente dal Consiglio di Amministrazione a seguito dell'approvazione del Bilancio di previsione. I parenti degli ospiti o gli ospiti stessi vengono informati con apposita comunicazione di ogni variazione intercorsa.

Le modalità di accollo/riparto della retta sono determinate dai Servizi Sociali dei comuni di riferimento unitamente al Servizio Disabili dell'Azienda U.S.L di Piacenza, in relazione alla tipologia e alla durata del Progetto individuale di inserimento, autorizzato e finanziato dall'Azienda U.S.L medesima. Il venir meno di tale contribuzione comporterà il totale accollo della retta a carico dell'ospite.

L'importo della retta è riportato sulla modulistica utilizzata per la domanda di accesso al servizio e viene aggiornata periodicamente sulla base delle deliberazioni adottate dal Consiglio di Amministrazione.

Modalità di pagamento

I familiari tenuti per legge o l'Amministratore di Sostegno, in occasione della presentazione della documentazione necessaria per l'accesso al Centro, forniscono per iscritto tutte le indicazioni utili alla gestione amministrativa dell'ospite ivi compreso l'IBAN del conto corrente su cui addebitare le rette e sottoscrivono la dichiarazione di impegno al loro pagamento.

In caso di assenza dell'ospite, dovuta a ricovero ospedaliero o programmata, viene addebitata comunque l'intera retta.

Le fatture relative verranno emesse a fine mese ed i pagamenti dovranno essere effettuati alla fine del mese successivo (es. retta di degenza mese di giugno deve essere pagata entro il 31 di luglio).

L'utente che non paga entro il termine indicato al comma precedente (fine mese successivo alla data di emissione della retta) è considerato "moroso".

Trascorsi inutilmente i termini indicati nei solleciti di pagamento inviati, l'Istituto potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso l'Istituto addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni e gli interessi legali.

L'utente moroso che non si impegna al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, potrà essere dimesso fatte salve la tutela della salute e dell'assistenza dell'interessato, e il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente.

Prima di procedere alla dimissione l'Istituto si impegna a contattare i Servizi Sociali dei Comuni di riferimento, al fine di condividere un piano di rientro atto a tutelare gli interessi e le necessità assistenziali dell'ospite.

Il contenzioso per il recupero del credito potrà svilupparsi attraverso procedure di conciliazione e attraverso procedure giudiziarie.

9.3.11 Dimissione e sospensione del servizio

Le dimissioni dal servizio avvengono in accordo con la famiglia e con i Servizi Sociali del Comune di residenza al momento dell'ingresso in Struttura:

- a seguito di formale richiesta della famiglia o degli esercenti potestà;
- per il passaggio della persona ad altro servizio o struttura a seguito di domanda di trasferimento;
- per il mutare delle condizioni in forma significativa;

La sospensione del servizio è prevista nei seguenti casi:

- ricoveri ospedalieri o in case di cura;
- variazioni temporanee di domicilio (soggiorni climatici, soggiorno da parenti).

In caso di assenza o sospensione temporanea l'ospite dovrà comunque pagare la retta giornaliera nella sua totalità.

9.3.12 Competenze dei familiari

E' competenza dei familiari/Amministratori di sostegno:

- l'assistenza dell'ospite in caso di ricovero presso una struttura ospedaliera;
- l'accompagnamento del congiunto a visite inerenti all'assegno d'accompagnamento;
- l'accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate che non abbiano il carattere d'urgenza;
- disbrigo pratiche amministrative, pensionistiche e simili;
- la tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili in struttura;
- il rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima usurata;
- l'organizzazione e la gestione di eventuali rientri o visite alla famiglia o al nucleo parentale;
- gestione e governo dei valori personali.

Ai familiari e/o Amministratori è fatto divieto di portare direttamente all'ospite bevande alcoliche, alimenti deperibili e medicinali. In ogni caso se i familiari e/o i visitatori in genere intendono offrire beni alimentari e/o bevande all'ospite visitato, debbono ottenere il preventivo assenso dal personale infermieristico.

10. ALTRE INFORMAZIONI UTILI

10.1 La pulizia degli ambienti

Il servizio di pulizia e sanificazione è affidato ad un'azienda esterna specializzata nel settore. Il servizio viene erogato quotidianamente, festivi compresi secondo la programmazione e la temporalità predefinita e viene eseguito in sintonia con le attività svolte nei vari locali.

La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

10.2 I servizi di manutenzione

I servizi di manutenzione e conduzione degli impianti, degli ambienti, attrezzature e arredi della struttura sono affidati ad aziende esterne specializzate nel settore in possesso dei requisiti di legge per lo svolgimento di suddetta attività.

10.3 Orario visite

L'Istituto, nell'ottica della massima apertura dei propri servizi verso il territorio e nel rispetto della privacy degli ospiti e della vita comunitaria, ha modulato l'orario delle visite nel seguente modo:

- Mattino: dalle ore **09,30** alle ore **11,30**
- Pomeriggio: dalle ore **15,30** alle ore **18,00**
- Sera dalle ore **19,00** alle ore **20,00**.

Nel caso in cui le condizioni cliniche delle persone lo richiedano, l'Istituto modifica la propria organizzazione favorendo la vicinanza ai propri cari e l'intimità.

Sono permesse, previo accordo con i responsabili delle attività, le uscite delle persone assistite.

E' possibile, se le condizioni psico-fisiche dell'ospite lo consentono, comunicare telefonicamente con i ricoverati tutti i giorni, dalle 09,30 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 17,30; i numeri da comporre sono i seguenti: 0523/825040 oppure 0523/825048.

10.4 Smarrimento oggetti

Agli ospiti è sconsigliato conservare presso di sé oggetti di valore (gioielli, monili, ecc.) o somme di denaro consistenti poiché la struttura non si assume la responsabilità della loro tutela.

L'Istituto inoltre non è responsabile per gli eventuali smarrimenti di cellulari e protesi (auricolari, dentiere).

E' assolutamente necessario che eventuali smarrimenti vengano tempestivamente comunicati al Responsabile del C.R.D. o al Coordinatore.

10.5 Animali in struttura

In Istituto sono presenti alcuni animali (cani, gatti, uccellini, pesci) che nell'esperienza maturata si sono frequentemente rivelati preziosi alleati nel miglioramento del benessere degli anziani.

E' consentito pertanto anche ai famigliari in visita portare con sé animali di piccola taglia, a condizione che essi non rappresentino causa di disagio o pericolo per gli anziani ed il personale, nonché fonte di spiacevoli imprevisti o altri oneri per l'organizzazione del servizio.

10.6 L'angolo ristoro

All'interno dell'Istituto è presente un angolo ristoro con distributori automatici, gestiti da una ditta esterna, ad uso degli utenti, dei familiari, dei visitatori e degli operatori.

Tra le varie attività di animazione è previsto l'accompagnamento degli ospiti, che lo desiderano, all'angolo ristoro dal personale della struttura.

10.7 Il volontariato

Sono presenti in struttura volontari che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative dell'Istituto, non sostitutiva delle attività del personale assistenziale e sanitario (ad es. animazione, gite, feste, attività religiose, incontri, passeggiate, ecc).

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con il Coordinatore Responsabile del Servizio e Coordinate dagli Animatori.

10.8 L'assistenza religiosa

La struttura garantisce il pieno rispetto della volontà e libertà di professione di fede degli utenti residenti nella struttura.

Per gli ospiti professanti la religione cattolica è a disposizione una cappella all'interno della struttura, alla quale gli stessi possono accedere liberamente e nella quale, a seconda della disponibilità del parroco di Castelvetro P.no, vengono celebrate le funzioni religiose. Nel caso un utente o i parenti richiedano assistenza religiosa il parroco può essere contattato.

10.9 Il trasferimento delle salme

L'Istituto è dotato di camera ardente situata fuori dai locali di normale utilizzo degli ospiti a cui si può accedere durante gli orari di apertura dell'Istituto.

Il trasferimento della salma alla camera mortuaria viene curato dal personale della struttura.

Al verificarsi del decesso di un ospite rimane a carico dei famigliari la scelta e l'attivazione del servizio di onoranze funebri.

Le incombenze relative alla preparazione e vestizione della salma nonché all'allestimento della camera ardente sono a carico dell'impresa convocata. Gli oneri relativi alla cerimonia funebre, al trasporto, alla tumulazione o alla cremazione, sono a carico dei famigliari.

10.10 La sicurezza

L'Istituto Emilio Biazzi, in ottemperanza al D.lgs. 81/2008 ed alle norme vigenti ha predisposto:

- il Documento sulla valutazione dei rischi con analisi dettagliata delle mansioni svolte dai lavoratori e una verifica dei rischi specifici connessi. Tutti i dipendenti vengono sottoposti periodicamente a visite mediche da parte del medico del lavoro consulente della struttura;
- un piano d'emergenza allo scopo di fronteggiare eventuali situazioni di pericolo grave che potrebbero verificarsi: dettaglio delle procedure di evacuazione da attuare, predisposizione e dislocazione nella struttura di planimetrie indicanti le vie di fuga e la dislocazione dei mezzi antincendio; in ottemperanza DM 10/03/98 vengono effettuate verifiche periodiche ai dispositivi antincendio con la tenuta di apposito registro;
- il documento di autocontrollo (HACCP), protocolli e procedure di lavoro per ottenere alimenti igienicamente sicuri ai sensi del D.lgs. 155/97;
- il Documento di valutazione del rischio legionellosi e adottato un sistema di prevenzione e controllo della legionellosi.

10.11 Privacy

L'Istituto promuove il diritto alla privacy attraverso soluzioni di tipo strutturale ed in pieno rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali mettendo in atto tutti gli accorgimenti necessari, sia a livello informatico sia a livello fisico, per tutelare la riservatezza dei dati degli ospiti.

In particolare:

- tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'ospite (le sue condizioni di salute ed altro), fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari o alle persone da lui disegnate;
- al momento del ricovero viene richiesto al paziente o ai suoi familiari il consenso per il trattamento dei suoi dati personali sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero;
- ai sensi del D.lgs n. 101/2018 i dati personali, acquisiti nell'ambito della nostra attività, verranno trattati, nel rispetto della normativa richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di questo Ente.

Per il trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione ovvero la combinazione di due o più tali operazioni.

I suddetti dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dell'Ente.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e sarà effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il trattamento dei dati personali forniti, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale dell'Ente, potrà essere effettuato:

- da società, enti o consorzi che, per l’Ente, forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quella dell’Ente, ovvero ancora attività necessarie all’esecuzione delle operazioni o dei servizi che la stessa utenza ha richiesto o richiederà in futuro;
- da soggetti la cui facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da leggi o da regolamenti;
- dai soggetti quali il trasferimento dei dati personali sia comunque necessario o funzionale allo svolgimento dell’attività dell’Ente.

Si fa presente che l’eventuale rifiuto a fornire dati personali e ad autorizzare la comunicazione ai soggetti appartenenti alle categorie qui sopra indicate, potrebbero comportare la mancata esecuzione di alcune operazioni o dei servizi richiesti dall’ospite.

11. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

11.1 Regole di vita comunitaria

Il soggiorno residenziale e semi-residenziale è ispirato a favorire una permanenza piacevole, garantendo il rispetto delle abitudini di vita degli ospiti favorendone l’autonomia personale.

È tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente:

- l’utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura;
- è vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, coperte elettriche, ecc...);
- l’utente è tenuto a mantenere un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi;
- è consentito l’uso di apparecchi audio-video (TV, HI-FI) nel rispetto della quiete degli altri utenti;
- è vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura;
- se i familiari intendono affiancare all’utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione al Coordinatore della Struttura;
- l’arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale, previa valutazione da parte del Coordinatore, mantenendo all’interno lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli;
- le assenze dalla Struttura devono essere comunicate tempestivamente e autorizzate dal Coordinatore o in sua assenza all’Infermiere in servizio. L’Istituto sarà esonerato da ogni responsabilità per tutto il periodo in cui l’anziano risiederà fuori dalla struttura;
- l’utente è tenuto a rispettare le norme di sicurezza indicate dall’apposita segnaletica;
- l’utente è tenuto a contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- l’utente è tenuto ad utilizzare con discrezione i telefoni cellulari;
- è vietato il consumo di alcolici all’interno della struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti;
- è fatto divieto di portare direttamente all’ospite bevande alcoliche, alimenti deperibili e medicinali. In ogni caso se i familiari e/o i visitatori in genere intendono offrire beni alimentari e/o bevande all’ospite visitato, debbono ottenere il preventivo assenso dal personale infermieristico

Ai sensi del vigente Codice di Comportamento dei dipendenti, sono vietati compensi di ogni genere, se non di modico valore, al personale tutto che opera in Istituto.

11.2 Diritti e doveri

L'Istituto si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi che offre e chiede agli ospiti ed ai loro familiari un coinvolgimento attivo in questo processo.

Sono assicurati:

- il diritto all'informazione: l'ospite ha diritto a essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e sulle procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto di poter identificare immediatamente gli operatori dell'Istituto con cui si relaziona;
- il diritto a ricevere le prestazioni ricomprese nella retta versata;
- il diritto all'equità nel trattamento: l'ospite ha diritto a un equo ed imparziale trattamento da parte dell'Istituto. L'Istituto non deve privilegiare nessuno, sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei vari regolamenti;
- il diritto alla privacy: l'ospite ha diritto a un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza;
- il diritto alla riservatezza della persona fisica e dei propri spazi personali;
- il diritto di accesso ai documenti amministrativi: l'ospite ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda. L'Istituto garantisce all'utente/ospite la trasparenza degli atti amministrativi ai sensi di legge;
- il diritto di conservare presso la propria stanza oggetti personali che non creino criticità di ingombro e di sicurezza nelle proprie camere per sé e per gli altri ospiti;
- il diritto di entrare ed uscire liberamente dalla struttura da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento (previa comunicazione ed autorizzazione da parte del personale preposto);
- il diritto di ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari di struttura;
- il diritto di mantenere la disponibilità del posto in caso di ricovero ospedaliero o di assenza (secondo le modalità stabilite dal contratto).

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti, è un rispetto verso la comunità sociale e contribuisce a migliorare la qualità delle prestazioni.

Gli ospiti o i loro familiari/rappresentanti nella fruizione dei servizi devono:

- attenersi alle regole, alle procedure e agli orari dei servizi e delle strutture, accogliendole indicazioni del personale;
- affidarsi alla professionalità dell'operatore e rivolgersi con fiducia e collaborazione, in quanto le scelte tecniche sono il frutto del lavoro di équipes professionali;
- rispettare gli altri utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo;
- partecipare al costo del servizio, sulla base della normativa vigente, corrispondendo la retta pattuita secondo le modalità concordate;
- disporre del proprio corredo personale (identificato attraverso l'apposizione di un numero assegnato all'utente) come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura e rispettare gli spazi assegnati;
- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nella struttura o presso il servizio richiesto;
- comunicare le uscite al personale preposto;
- rispettare i divieti di fumo;
- rispettare le norme di sicurezza indicate nella relativa segnaletica.

12. COME VERIFICHIAMO LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, indirizzare al meglio le risorse, ricercare risposte personalizzate e proporre forme di partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari, l'Istituto offre due strumenti specifici:

- Il questionario di soddisfazione dell'utenza (allegato 1)

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Istituto, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto l'Istituto procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti di un questionario di gradimento. I questionari, una volta compilati, debbono essere inseriti nell'apposita urna ubicata all'ingresso della struttura, in modo tale da garantire l'anonimato.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.

I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente pubblicati all'Albo dell'Ente.

- I reclami, i suggerimenti ed elogi (allegato 2)

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando l'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi e, comunque, a disposizione presso la struttura.

E' possibile recapitare i moduli all'Istituto con le seguenti modalità:

- inserirli nell'apposita cassetta
- tramite servizio postale indirizzandoli al recapito dell'Istituto
- tramite consegna a mano presso gli uffici
- tramite e-mail.

Eventuali segnalazioni verbali dovranno essere effettuate al personale preposto.

13. RIFERIMENTI NORMATIVI

Questa Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, e delle "Linee guida per la stesura e l'utilizzo della Carta dei servizi delle A.S.P." Dossier a cura dall'Area di programma Sviluppo delle professionalità per l'assistenza e la salute dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna (giugno 2012).

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

VALUTAZIONE DELLA QUALITA'		Questionario Familiari			
LA PREGHIAMO DI ESPRIMERE UN GIUDIZIO SUGLI ASPETTI CHE SEGUONO BARRANDO SEMPLICEMENTE LA CASELLA CORRISPONDENTE ALLA VALUTAZIONE ATTRIBUITA.					
	LA STRUTTURA, GLI SPAZI E LA PULIZIA	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
1	La disponibilità di spazi comuni interni è				
2	Il riscaldamento degli ambienti è				
3	Il condizionamento estivo degli ambienti è				
4	Il livello di pulizia della camera è				
5	Il livello di pulizia della carrozzina è				
6	Il livello di pulizia dei servizi igienici è				
7	Il livello di pulizia degli ambienti comuni interni è				
8	Il livello di pulizia e cura della biancheria da letto è				
9	Il servizio di lavanderia riguardo il vestiario del suo familiare è				
10	Il servizio di guardaroba rispetto la consegna degli indumenti puliti è				
	SERVIZIO DI RISTORAZIONE	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
11	Grado di soddisfazione riferita dal Suo familiare rispetto la qualità del cibo				
12	Grado di soddisfazione riferita del Suo familiare rispetto la quantità del cibo				
13	La varietà dei menù proposti				
14	Il servizio di preparazione della tavola e distribuzione dei pasti				
15	L'adeguatezza degli orari dei pasti				
	L'ASSISTENZA	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
16	L'assistenza medica fornita al Suo familiare ritiene sia				
17	La disponibilità del medico all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
18	La disponibilità della RAS all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
19	L'assistenza infermieristica fornita al Suo familiare ritiene sia				
20	La disponibilità degli infermieri all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
22	La disponibilità della RAA all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
23	L'assistenza fornita dagli OSS (Operatore Socio Sanitario), al Suo familiare ritiene sia				
24	La disponibilità degli OSS all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
25	Gli interventi di riabilitazione ritiene siano				
26	La disponibilità dei fisioterapisti all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
27	La capacità del personale di avvertire tempestivamente i familiari in				

	caso di bisogno				
28	Il livello di cura dell'igiene personale del Suo familiare				
29	L'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del Suo familiare				
30	La sollecitudine del personale a rispondere alle richieste del Suo familiare				
31	L'attenzione del personale al rispetto della dignità/privacy del Suo familiare				
32	L'assistenza spirituale religiosa				
33	La disponibilità dell'animatrice all'ascolto ed a fornire spiegazioni esaustive				
34	Le relazioni tra il Suo familiare e l'animatrice ritiene siano				
35	Le relazioni tra il Suo familiare e gli altri ospiti ritiene siano				
36	Le attività di animazione fornite al Suo familiare ritiene siano				
37	Suggerimenti e proposte per le attività di animazione				

	PAI (Progetto Assistenziale Individuale)	Barrare con X		
38	Ritiene utile il PAI ?	SI	NO	
39	Ritiene che le richieste da Lei formulate vengano recepite dall'Equipe?	SI	NO	
40	Ritiene Le sia data possibilità di condividere il Progetto Assistenziale ?	SI	NO	
41	Ritiene vi sia coerenza tra obiettivi enunciati, interventi dichiarati e l'agito degli operatori ?	SI	NO	
42	Suggerimenti e proposte per migliorare l'efficacia dei PAI			

	ALTRI SERVIZI	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
43	Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo				
44	Chiarezza e completezza delle informazioni amministrative ricevute				
45	Distributori automatici interni				
46	Il servizio di parrucchiera interno				

47 Secondo Lei quali sono i punti di forza e quali quelli di debolezza della struttura ?

48 Lei cosa cambierebbe per apportare miglioramenti ?

49 Se ha osservazioni e suggerimenti ulteriori da offrirci Li esponga nello spazio sottostante

50 Secondo Lei il suo familiare si trova bene presso la nostra residenza ? **SI** **NO**

51 Consiglierebbe ad un Suo conoscente la nostra Struttura ? **SI** **NO**

GRAZIE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE

