



Via Mazzini 3 – Bagnacavallo (Ra)
Tel. 0545/934782 Fax 0545-61119

CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' ALLOGGIO "F. SILVAGNI DI VOLTANA"
CENTRO DIURNO

Rev. Maggio 2019

Sede operativa
Centro Anziani Silvagni
via Pelloni 18 – Voltana

Tel/Fax 0545-71157 E-mail centroanzianivoltana@aspbassaromagna.it

DESTINATARI

Il Centro Diurno Assistenziale è situato nel Centro Anziani F.Silvagni in Via Pelloni, 18 a Voltana di Lugo. E' destinato all'accoglienza temporanea giornaliera di persone anziane, per favorirne la piena integrazione sociale, per garantirne l'assistenza e per un sostegno delle famiglie.

Il Centro Diurno ha una ricettività di n.15 posti, con diverso grado di non autosufficienza fisica e/o psichica, è un servizio in possesso di autorizzazione al funzionamento, come previsto dalle normative regionali.

FINALITA' SERVIZIO DI CENTRO DIURNO

Le finalità, alla base dell'attivazione del Centro diurno sono:

- il sostegno e l'aiuto dell'anziano, la prevenzione delle situazioni di disagio della famiglia per una migliore tenuta della stessa, promuovendone il coinvolgimento e la relazione quale servizio integrativo nelle ore giornaliere;
- il perseguimento del benessere psico/fisico attraverso la tutela socio/sanitaria, la socializzazione, la riattivazione e il mantenimento delle capacità residue per favorire la relazione e l'integrazione sociale con la realtà esterna;
- la definizione e attivazione di interventi volti a ridurre e/o superare le conseguenze di prolungati isolamenti per coloro che, vivendo soli, possono presentare compromissioni delle capacità motorie e necessitano di un ambiente protetto.

OBIETTIVI DEL CENTRO DIURNO

1. Garantire le migliori condizioni di benessere psico/fisico dei propri utenti;
2. Mantenere le capacità residue degli anziani e se possibile promuovere il loro recupero con particolare attenzione nel prevenire e ritardare la perdita delle autonomie e favorendo la stimolazione cognitiva in particolare nei confronti dei pazienti con gravi disturbi del comportamento;
3. Creare ambienti di vita sicuri, personalizzati, il più possibile simili all'ambiente familiare;
4. Promuovere e mantenere la socializzazione, i rapporti con l'ambiente esterno, la rete integrata dei servizi, il volontariato;
5. Garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana, nonché della privacy, promuovendo comportamenti professionali etici e qualificati;
6. promuovere e controllare la qualità delle prestazioni.

SERVIZI OFFERTI

Nell'ambito del servizio svolto presso il centro diurno, a ciascun utente vengono garantite le prestazioni richieste dalle personali condizioni psico/fisiche, così come indicato nel piano individuale di assistenza predisposto al momento dell'ingresso e sottoposto a verifica periodica.

Informazioni specifiche inerenti il servizio, l'organico del personale del centro diurno e le rispettive competenze sono elencate di seguito:

Attività di coordinamento delle attività

Viene svolta dal Coordinatore Responsabile di struttura, cui compete la direzione organizzativa e gestionale dei servizi; al Coordinatore è possibile rivolgersi per qualsiasi chiarimento, suggerimento o reclamo in merito alle attività erogate.

Assistenza tutelare diurna e cura della persona	Viene svolta da personale in possesso di qualifica secondo la normativa regionale, seguendo le modalità previste dal piano delle attività della struttura predisposto tenendo conto delle esigenze degli anziani ospiti. Il servizio comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per l'espletamento delle funzioni quotidiane, accompagnamento in bagno, aiuto all'assunzione del cibo, l'assistenza per ogni necessità fisiologica, aiuto nella mobilitazione e nelle attività ricreativo – culturali e occupazionale.
Assistenza infermieristica	L'assistenza sanitaria è programmata nel corso della giornata per garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche-terapeutiche impartite dal medico di base dell'utente.
Assistenza riabilitativa	E' prevista attività motoria e ginnastica dolce attraverso momenti di ginnastica di gruppo o individuale, utilizzo di pedaliera e deambulazioni assistite
Attività di animazione, occupazionale e ricreativo culturali	Le attività di animazione vengono svolte dall'operatore addetto all'animazione e dal personale assistenziale sia all'interno che all'esterno della struttura, secondo quanto indicato nel piano di animazione elaborato ogni anno e condiviso con i familiari. Vengono organizzati giochi, attività ludiche, momenti di scambio di idee e comunione di esperienze individuali finalizzati a garantire all'anziano un soggiorno piacevole. In struttura sono disponibili: giornale quotidiano, TV, DVD, videoregistratore, radio stereo con CD, telecamera, macchina fotografica e tutte le attrezzature e materiali necessari per le attività. Sono esclusi dalla retta i costi per eventuali soggiorni esterni alla struttura.
Assistenza religiosa	E' assicurata l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e libertà dei singoli. Viene celebrata settimanalmente la Santa Messa.
Servizio alberghiero	E' comprensivo di vitto, pulizie dei locali e degli spazi comuni. Ogni pasto comprende un primo e un secondo a scelta, contorno, frutta e dolce secondo un menù settimanale vario, attento alle tradizioni e che tiene conto della stagionalità. E' previsto oltre ai pasti principali la somministrazione di bevande e merende nelle ore mattutine e pomeridiane. La preparazione del pasto avviene presso la cucina del CRA Sassoli di Lugo.
Servizio di trasporto	L'accesso al Centro può essere effettuato con i normali mezzi da parte dei familiari o amministratori di sostegno/tutori, rispettando gli orari di entrata e di uscita concordati.

Sono escluse le seguenti prestazioni: bagno di pulizia, parrucchiera e lavanderia, eventuali costi di spillatico per abitudini e desideri personali (es. spese telefoniche, sigarette, snack ecc.), pannoloni, ausili per la deambulazione e ausili in genere. Sono esclusi inoltre la fornitura di cuscini antidecubito, farmaci e materiale di medicazione.

Per la realizzazione dell'attività clinico-assistenziale la struttura assume linee-guida riconosciute e validate e sono sviluppati protocolli e procedure periodicamente aggiornati.

Ogni anno viene elaborato un piano delle attività con l'illustrazione dettagliata dell'organizzazione quotidiana delle attività e delle risorse umane impegnate.

Nell'ambito dei servizi svolti nella struttura, a ciascun ospite vengono garantite le prestazioni richieste dalle personali condizioni psico/fisiche, così come indicato nel piano individuale di assistenza predisposto al momento dell'ingresso e sottoposto a verifica periodica. Tali servizi sono forniti solo all'interno del Centro; in presenza di ricovero in ospedale o assenze di altra natura, i servizi sono sospesi come ogni altra prestazione assistenziale o alberghiera.

Per le emergenze sanitarie il servizio di trasporto in ambulanza è garantito dal S.S.N., i trasporti sanitari per visite mediche sono a carico degli ospiti.

GLI OPERATORI

All'interno del Centro Anziani Sivagni operano le seguenti figure professionali:

1 Coordinatore Responsabile di Struttura

1 Operatore socio-sanitario con compiti di referente delle attività assistenziali

2 Infermieri

8 Addetti all'Assistenza di Base (comprese le attività di animazione)

Ogni operatore è identificato con nome, cognome e funzione mediante etichette applicate sulle divise. Gli orari di servizio di tutto il personale che opera nella struttura sono depositati nell'Ufficio del coordinatore.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Centro diurno rimane aperto tutti i giorni della settimana, festivi compresi.

L'accesso al Centro diurno è consentito dal lunedì alla domenica a partire dalle ore 8.00 e fino alle ore 19,00.

I famigliari o gli amministratori di sostegno/tutori potranno concordare con il Coordinatore responsabile del Centro un programma di permanenza personalizzato, definendo in base alle specifiche esigenze dell'utente e/o del caregiver orari di accesso e di uscita e giornate di frequenza. Le attività che coinvolgono gli ospiti del Centro diurno sono programmate secondo il seguente percorso:

- Ore 08.00 apertura del Centro e accoglienza degli ospiti.
- Dalle 08.10 alle 9,00 colazione e somministrazione delle terapie farmacologiche.
- Nel corso della mattinata si promuovono programmi di socializzazione, mobilitazione, lettura del giornale, attività ricreative, progetti di manipolazione e stimolazione cognitiva, secondo la predisposizione e capacità dei singoli ospiti come previsto dal piano di animazione interno; gli utenti vengono inoltre accompagnati al bagno secondo modalità ed orari finalizzati al programma "continenza"; con il supporto del volontariato locale possono essere programmate uscite per visite al mercato, piccole gite, ecc.
- dalle 11,45 alle 13,00 pranzo;
- dalle 13 alle 14,30 riposo pomeridiano;
- somministrazione di bevande a metà mattina e metà pomeriggio, cammini e attività manuali e occupazionali, accompagnamento in bagno, ecc...;
- dalle 17,30 alle 18,30 cena;

I famigliari, gli amministratori di sostegno/tutori o eventuali visitatori sono tenuti a salvaguardare la privacy, il pasto e il riposo degli utenti ed è loro consentito l'accesso solamente agli spazi comuni, salvaguardando comunque la riservatezza di ciascun anziano.

L'utente del Centro Diurno ha il diritto di partecipare alla pianificazione dell'assistenza per quanto concerne:

- scelta delle attività di animazione alle quali partecipare, come trascorrere il tempo e cosa mangiare;
- la possibilità di esprimere preoccupazioni, richieste e lamentele sul trattamento;
- la partecipazione alle attività sociali, religiose, comunitarie.

Il personale è tenuto ad informare l'utente sulle operazioni quotidiane che si intendono compiere, chiedendone ogni volta il consenso.

L'accesso alla sala da pranzo, per motivi igienici e per la tranquillità degli ospiti è riservata ai soli utenti e al personale (salvo eccezioni concordate con il Coordinatore).

I pasti vengono preparati dalla cucina interna del CRA Sassoli secondo le disposizioni contenute nelle normative vigenti che regolano la preparazione degli alimenti secondo criteri di sicurezza e qualità.

Il menù è programmato periodicamente (ruota su 3 settimane sia estivo che invernale), sono garantite diete appropriate alle patologie degli anziani, secondo le disposizioni e prescrizioni del Medico di Base. Qualsiasi cibo o bevanda portata dall'esterno deve essere autorizzata dal Coordinatore di Struttura.

Il menù consultabile dagli ospiti e familiari o amministratori di sostegno, è affisso all'ingresso delle sale refettorio.

Gli operatori addetti al servizio di sporzionatura dei pasti hanno il compito di raccogliere tutte le segnalazioni e le osservazioni per trasmetterle alla cucina, come pure di rilevare il livello di gradimento dei menù.

La pulizia dei locali viene eseguita quotidianamente da una ditta esterna.

REGOLE DI VITA

Accanto ai diritti dell'utente corrispondono analoghi doveri, in particolare di rispettare il lavoro degli operatori e le regole e le norme in esso presenti.

All'interno della struttura è vietato fumare.

L'uso dei cellulari nelle aree comuni deve essere limitato alla stretta necessità e sempre lontano da strumentazioni mediche.

Fatto salvo il diritto dell'anziano di entrare ed uscire liberamente dalla struttura, qualora le sue condizioni psico-fisiche lo consentano, l'interessato e/o eventuali accompagnatori devono comunicare al personale socio-sanitario, la data e ora di uscita e l'orario presunto del rientro, e devono firmare l'apposito modulo al momento dell'uscita e al rientro.

L'Ente gestore, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative o coercitive della libertà personale, salvo su specifica prescrizione medica, per motivi di sicurezza o terapeutici. La prescrizione medica del mezzo di salvaguardia è allegata alla cartella personale sanitaria, controfirmata per presa visione dai famigliari e/o chi ne fa le veci.

Al fine di ottemperare alle normative H.A.C.C.P. vigenti in materia di sicurezza sugli alimenti somministrati agli ospiti di struttura, è fatto divieto di introdurre alimenti non confezionati.

E' fatto divieto di introdurre, consegnare e/o somministrare farmaci agli anziani.

Nessuno è autorizzato a prelevare materiale di nessun genere o ad effettuare attività assistenziali nei confronti degli ospiti, se non previa autorizzazione del Coordinatore del servizio.

E' vietata l'affissione di manifesti o volantini non autorizzati dal Coordinatore di Struttura.

L'ingresso di animali in struttura deve essere limitato a casi conosciuti e significativi per l'anziano sia sotto l'aspetto affettivo che di compagnia. L'animale deve sempre essere in buone condizioni sanitarie, igieniche e fisiche (a richiesta del responsabile della struttura l'accompagnatore deve esibire eventuali documentazioni che attestino la situazione soprattutto per la parte sanitaria). In caso di introduzione di animali che possano creare ansia o agitazione in altri anziani presenti, l'accompagnatore concorderà le modalità che permettano all'anziano di godere della compagnia dell'animale senza creare situazioni negative per altri utenti e visitatori. Gli animali dovranno comunque essere sempre tenuti vicino all'accompagnatore e/o all'anziano conosciuto, in modo da impedire gesti imprevisti e imprevedibili che possano recare danno a terzi (i cani e i gatti andranno tenuti al guinzaglio, gli uccelli in gabbia, ecc.).

L'Ente non assume alcuna responsabilità per valori conservati personalmente dagli ospiti. La Direzione non risponde di eventuali furti o danneggiamenti anche per quanto riguarda gli automezzi parcheggiati negli appositi posti macchina nel parcheggio della struttura.

DIMISSIONI E ASSENZE

La frequenza al **Centro diurno** non è da considerarsi definitiva, infatti nel rispetto della libertà individuale, l'utente può dimettersi sia in seguito al mutamento dello stato psico-fisico, sia della situazione familiare che assicuri una adeguata assistenza all'anziano o per trasferimento ad altro servizio e/o struttura della rete territoriale.

Le dimissioni volontarie: da parte dell'utente o del familiare di riferimento o amministratore di sostegno/tutore, dovranno essere presentate, in forma scritta, direttamente al Coordinatore dell'Ente **con preavviso di 15 giorni, le giornate di mancato preavviso saranno addebitate nella retta a titolo di indennizzo.**

Dimissione per inadempienza: a fronte del mancato pagamento della retta mensile entro il termine fissato, l'ASP provvederà ad inviare sollecito di pagamento con eventuale costituzione in mora. Decorsi inutilmente i termini previsti nel sollecito o nella costituzione in mora, l'ASP procederà al recupero del credito tramite le vie legali o normativamente ammesse e potrà disporre la dimissione dell'utente dal servizio.

Dimissioni per sopravvenuta incompatibilità delle condizioni socio-sanitarie dell'utente al servizio: in tal caso l'ASP, informati i familiari dell'ospite o di chi ne fa le veci, ha facoltà di disporre le dimissioni dell'ospite a suo insindacabile giudizio.

Assenze: in caso di assenza dal servizio per qualsiasi motivo è possibile conservare il posto pagando una retta ridotta (allegato 1).

LA RETTA

La retta è fatturata mensilmente in base alle giornate di presenza.

La retta è versata dall'anziano o da chi assume l'impegno al pagamento della stessa.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato secondo le seguenti modalità :

- a) prioritariamente addedito preautorizzato SEPA Direct Debit (SDD)
- b) se non possibile l'opzione a), mediante avviso bancario (MAV) o altro strumento sostitutivo previsto dal sistema pagoPA

La retta calcolata come precisato sopra avrà scadenza tra il 25 e il 31 del mese successivo a quello di riferimento. A fronte della retta mensile non viene inviata alcuna comunicazione salvo richiesta da parte dell'utente.

La retta comprende tutte le attività previste alla voce SERVIZI OFFERTI.

INFORMAZIONE, PARTECIPAZIONE

L'ASP favorisce la massima integrazione con le famiglie degli anziani chiedendone, nel rispetto delle esigenze degli stessi, la collaborazione quale risorsa tesa a favorire una maggiore conoscenza dei bisogni dell'anziano e per mantenere vivi i legami affettivi e relazionali.

Al fine di promuovere la più ampia informazione e partecipazione relativa alla gestione del servizio, il gestore attiva incontri ed assemblee con gli ospiti, i parenti, i rappresentanti degli ospiti e dei parenti e le associazioni interessate (sindacati dei pensionati, Associazione di volontariato), su richiesta di una delle parti.

L'ospite e la famiglia possono richiedere qualunque informazione direttamente agli operatori, all'operatore con funzioni di referente o al coordinatore di struttura.

Il Coordinatore è a disposizione per colloqui informativi e/o per confrontarsi su aspetti inerenti l'organizzazione del servizio, presso gli uffici del Centro Anziani Silvagni di Voltana negli orari e nelle giornate pubblicate presso la bacheca della struttura o al di fuori di tali orari, previo appuntamento.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il gestore al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio e la sua famiglia partecipi dei processi decisionali.

Il Coordinatore sarà a disposizione, presso gli uffici del Centro Anziani Silvagni di Voltana negli orari e nelle giornate pubblicate in bacheca o al di fuori di tali orari, previo appuntamento.

La struttura provvederà inoltre a verificare il grado di soddisfazione dell'ospite e della sua famiglia attraverso la somministrazione annuale di un questionario sulla qualità percepita.

CARTA DEI SERVIZI

Una copia integrale della carta dei servizi è a disposizione dei familiari presso l'ufficio del Coordinatore o affissa in bacheca. E' possibile, inoltre, consultare il documento integrale sul sito ufficiale dell'ASP dei Comuni della Bassa Romagna www.aspbassaromagna.it

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le informative per il trattamento dei dati personali e/o particolari e gli eventuali moduli per il consenso al trattamento dei dati suddetti, elaborati ai sensi del GDPR 679/2016, sono allegati all'impegnativa di spesa che l'utente (o chi lo rappresenta) e/o familiare di riferimento firma al momento dell'ingresso in struttura

SOSTEGNO E CONTRIBUTI ALLE ATTIVITA' DELL'ASP DEI COMUNI DELLA BASSA ROMAGNA

Le offerte a favore dell'ASP dei Comuni della Bassa Romagna sono detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

L'ASP è una azienda pubblica di servizi alla persona alla quale si applicano le disposizioni dell'art. 4 comma 7 del D.lgs 207 del 04/05/01 che estende la disciplina delle erogazioni liberali, prevista dall'articolo 13 del D.lgs 04/12/1997 n. 460 relativa alle ONLUS, alle istituzioni riordinate in Azienda di servizi.

La detrazione è possibile se l'offerta è effettuata mediante versamento bancario o mediante carte di credito o assegni circolari.

Il conto corrente sul quale è possibile effettuare l'offerta è il seguente:

**CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA CONTO DI TESORERIA
IT26 B 06270 13199 T20990000365**

Al momento del versamento, effettuabile presso qualsiasi istituto bancario, chiedere che nella ricevuta vengano precisati i dati del versante: cognome, nome e indirizzo.

Allegato 1

RETTA GIORNALIERA	Euro 26,44
RETTA IN CASO DI ASSENZA	Euro 21,44
CENA SE RICHIESTA	Euro 3,00
MEZZA GIORNATA MATTINO SENZA CONSUMAZIONE DEL PASTO	Euro 12,00

L'Amministrazione provvederà a rilasciare su richiesta dell'interessato, attestazione indicante le spese mediche e di assistenza specifica ai sensi della Direttiva della Giunta Regionale n. 477/99 "Criteri per l'individuazione dei costi per l'Assistenza medica generica per l'assistenza specifica nei servizi semiresidenziali e residenziali per anziani e per disabili in possesso dell'autorizzazione al funzionamento prevista dalle norme regionali".

Allegato 2 INFORMAZIONI PER I FAMILIARI

Coordinatore di struttura

E' possibile incontrare il Coordinatore presso il Centro Anziani Silvagni fissando telefonicamente un appuntamento, tramite il referente del servizio.

Operatore con funzioni di referente

Presente in struttura secondo il proprio turno di lavoro. Per esigenze di servizio è preferibile contattare l'operatore dopo le 11,00 del mattino.

I pasti sono serviti nei seguenti orari: colazione dalle 7,45 alle 9, pranzo dalle 11,45 alle 13,00, cena dalle 17,45 alle 19; per i familiari interessati è possibile consumare il pasto assieme agli ospiti, previa comunicazione e accordo con i responsabili; il costo del pasto sarà addebitato secondo le modalità vigenti.