

Centro Diurno "Biancospino"



Carta dei Servizi

Via Borri, 5-42011 Bagnolo in Piano
Telefono 0522-953888 Fax 0522-957111
e-mail residenzailgiardino@anniazzurri.it
www.anniazzurri.it

La Carta dei Servizi, a tutela del diritto di salute e informazione del cittadino, descrive i servizi erogati, così da rendere possibile la vigilanza sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza.

Il Centro Diurno Biancospino ha redatto la propria Carta dei Servizi, oltre che allo scopo sopra citato, per far conoscere:

- ✧ l'ambiente specifico;
- ✧ gli elementi distintivi della propria offerta;
- ✧ i valori e gli obiettivi che sono costantemente alla base dell'organizzazione, quali:

✧ *rispetto della dignità dell'ospite*

L'organizzazione persegue l'obiettivo di garantire all'ospite protezione e sicurezza, incentivandone l'autostima e pianificando con attenzione il progetto di cura attraverso un approccio multiprofessionale.

✧ *assistenza, cura e una più generale tutela del benessere e della vita di relazione dell'ospite al fine di conservarne le capacità cognitive e funzionali*

Il nostro ruolo è quello di supportare la progettualità dell'ospite, stimolandone l'attività relazionale e fornendo sostegno nei momenti di difficoltà

✧ *collaborazione con la famiglia*

Il Centro Diurno Biancospino ritiene indispensabile la collaborazione con i familiari, considerando il loro supporto come la miglior "terapia" per l'ospite. Si mette quindi a disposizione delle famiglie al fine di agevolare l'accesso alla servizio e alla condivisione dei momenti di vita e ricreativi che si svolgono all'interno ed all'esterno del servizio

✧ *integrazione con il territorio*

Consapevoli del beneficio tratto dai nostri ospiti nel mantenere un legame con il paese progettiamo le attività di socializzazione e riabilitazione, prevedendo attività da svolgere all'esterno del servizio ed in collaborazione con il territorio. Crediamo nel ruolo sociale ricoperto dai servizi alla persona e siamo orgogliosi di poter offrire il nostro contributo accogliendo a scopo formativo quanti decidono di dedicarsi allo studio delle professioni sociali e sanitarie. Promuoviamo la collaborazione con le associazioni di volontariato che riteniamo patrimonio importante della nostra società.

I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DELL'OSPITE

Nel suo operare il Centro Diurno Biancospino si ispira alla “Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine” ed ai seguenti valori:

∞ COMPETENZA E PROFESSIONALITA'

- aggiornamento continuo
- passione
- curiosità professionale
- confronto multidisciplinare

∞ TRASPARENZA E LIBERTA' DI SCELTA

- diffusione delle informazioni
- regole chiare e condivise
- imparzialità e lealtà

∞ EFFICACIA ED EFFICIENZA

- orientamento verso la qualità dei risultati
- attenzione ai bisogni degli ospiti
- continuità e flessibilità d'azione

∞ COMUNICAZIONE

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica

∞ EMPATIA

- rispetto della dignità della persona
- disponibilità all'ascolto
- personalizzazione del servizio
- rispetto della privacy

∞ INTEGRAZIONE

- collaborazione-cooperazione
- lavoro d' équipe

DESCRIZIONE

Centro Diurno Biancospino

VIA BORRI,5

Tel 0522-953888 Fax 0522-957111

Il Servizio disposto su un unico piano è collocato all'interno di una vasta area verde attrezzata a giardino. Adiacente al Centro Commerciale in prossimità del centro di Bagnolo in Piano, dispone di un comodo parcheggio anteriore.

Il piano terra che accoglie il Centro Diurno, con capacità ricettiva di 8 posti, ospita una luminosa hall con reception, bar, uffici.

Tutti gli spazi fruibili sono dotati di impianto di condizionamento e di un sistema di videosorveglianza,

Sono utilizzati arredi ed attrezzature idonee alle caratteristiche delle persone accolte e conformi alla normativa vigente.

Sono garantiti due servizi igienici, di cui uno attrezzato, ogni 8 persone.

E' presente uno spazio mensa, ricavato nella sala soggiorno con metratura adeguata alla presenza di otto persone.

E' presente una zona riposo dedicata al centro diurno, con spazio adibito a deposito indumenti e accessori personali.

Sono previsti ambienti, di socializzazione, mobilitazione e area verde comuni alla CRA, nelle cui immediate vicinanze è collocato un servizio igienico.

A disposizione degli ospiti è disposto un telefono cordless negli spazi comuni.

I SERVIZI EROGATI

Il Centro Diurno Biancospino fornisce nella sua funzionale struttura i seguenti servizi e forme di assistenza:



SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA



SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA



SERVIZIO FARMACIA



SERVIZIO DI RIABILITAZIONE



SERVIZIO DI ANIMAZIONE



SERVIZI ALBERGHIERI



SERVIZI AMMINISTRATIVI



SERVIZI ACCESSORI

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA



Ruoli Professionali:

🌀 **Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)** forniscono 24 assistenza tutelare, nel rispetto dei parametri assistenziali definiti dalla Regione Emilia Romagna.

L'assistenza alla persona si traduce nel "prendersi cura dell'ospite" attraverso il soddisfacimento di tutti i suoi bisogni fondamentali. Il personale addetto all'assistenza garantisce, attraverso capacità tecniche, umane e relazionali, un'assistenza qualificata e personalizzata mantenendo e valorizzando le capacità residue dell'ospite.

🌀 **Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)** coordina e supervisiona le attività assistenziali e offre all'ospite ed ai familiari un aiuto nella gestione delle pratiche relative all'ottenimento degli ausili eventualmente necessari per la corretta gestione dell'ospite al domicilio.

Azioni: Il servizio supporta ed aiuta l'ospite durante le seguenti attività:

Ore 07.00- 08.30 Accoglienza e cambio di eventuali presidi per l'incontinenza;

Ore 08.30- 09.30 Colazione e somministrazione di eventuale terapia;

Ore 09.30- 12.00 Attività di fisioterapia, attività di animazione e terapia occupazionale, idratazione e merenda, cambio di eventuali presidi per l'incontinenza;

Ore 12.00- 13.00 Pranzo;

Ore 13.00- 14.30 Riposo pomeridiano;

Ore 14.30- 18.30 Bagno settimanale, attività di fisioterapia, attività di animazione e terapia occupazionale, idratazione e merenda, cambio di eventuali presidi per l'incontinenza, somministrazione di eventuale terapia;

Ore 18.30-19.30 Cena, somministrazione di eventuale terapia, rientro a casa.

Obiettivi: Ogni attività svolta ha lo scopo di assistere attivamente l'ospite, stimolandone le capacità residue ed evitando di sostituirsi a lui per quanto è possibile.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA



Ruoli professionali:

✧ **Responsabile Sanitario**

Visita tutti i nuovi ospiti per escludere la presenza di malattie contagiose o nocive alla comunità dei residenti. Mantiene i rapporti con i parenti degli ospiti e fornisce loro informazioni attraverso colloqui e la condivisione del PAI. Collabora con il responsabile della Residenza per la formazione del personale. Cura i rapporti con i medici di base degli ospiti. Partecipa alle riunioni di equipe e collabora alla stesura del PAI.

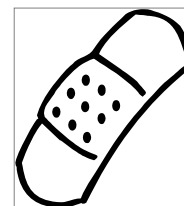
✧ **Medico di Base dell'ospite** La continuità assistenziale sanitaria deve essere garantita tramite visite programmate secondo i bisogni sanitari specifici. A tale medico, in quanto responsabile, del caso l'Ospite dovrà rivolgersi in caso di necessità.

✧ **Infermiere** Presente per tutto il tempo di apertura del servizio provvede alla somministrazione dei farmaci, alle medicazioni ed a tutte le attività infermieristiche più specifiche.

Azioni: prevenzione, diagnosi e cura della persona, coordinamento sanitario.

Obiettivi: garantire in modo competente, professionale, continuativo ed efficace la salute ed il benessere degli ospiti

SERVIZIO FARMACIA



Azioni:

La struttura garantisce agli ospiti la fornitura quotidiana feriale di farmaci di uso corrente, con particolare tempestività in caso di urgenze. Su richiesta dell'ospite o del familiare provvederà all'acquisto dei farmaci non mutuabili.

Obiettivi: tempestiva fornitura farmaci



SERVIZIO DI RIABILITAZIONE



Ruoli professionali:

⌘ Fisioterapisti presenti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 14,30.

L'attività viene svolta dagli operatori del Centro Diurno supportati dai fisioterapisti della CRA.

Azioni: Al momento dell'ingresso gli ospiti vengono presi in carico dai fisioterapisti e dal Responsabile Sanitario, che valuteranno le necessità riabilitative di ogni ospite attraverso la programmazione di percorsi personalizzati e formeranno il parente sulla corretta mobilizzazione al domicilio dell'anziano.

Obiettivi: raggiungimento della massima efficienza psico-fisica del paziente, per il miglioramento della sua qualità di vita e, quando possibile, per un suo veloce reinserimento sociale.



SERVIZIO DI ANIMAZIONE



Ruoli professionali:

😊 **Animatore:** Tecnico della socializzazione e delle emozioni, è colui che, valorizzando ogni singolo come persona unica ed irripetibile, controlla le variazioni psico-emozionali degli ospiti, favorisce la continuità degli stili di vita ed il mantenimento degli interessi, raccoglie e divulga informazioni sui bisogni personali, stimola i legami e le relazioni in collaborazione con le altre figure professionali e la famiglia.

L'attività è svolta dall'operatore del Centro Diurno insieme agli ospiti della Residenza con il supporto dell'animatore.

L'obiettivo del servizio socio-relazionale è quello di limitare l'impatto del deficit sulla vita quotidiana tramite interventi che permettono di conservare il più alto livello di autonomia e benessere compatibile con una determinata condizione clinica.

Azioni:

- lettura quotidiani e riviste
- ginnastica di gruppo
- attività di stimolazione cognitiva e della memoria
- attività manuali
- organizzazione di uscite organizzate e feste

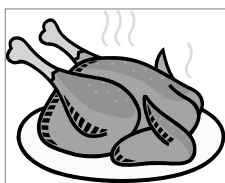
Obiettivi: stimolare-mantenere le abilità psico-fisiche dell'ospite, stimolare i rapporti con l'ambiente, favorire i legami col territorio, la famiglia, e gli altri pazienti, limitare l'evoluzione del percorso involutivo nell'anziano

valorizzandolo nella quotidianità.

SERVIZI ALBERGHIERI

Obiettivi del servizio alberghiero: garantire un'alimentazione adeguata in base alle esigenze dietetiche, personalizzare il servizio secondo gusti e bisogni, assicurare igiene degli ambienti e cura alla persona.

Ristorazione



Ruoli professionali:

 ***Cuoche e addetti alla cucina*** preparano i pasti nella cucina interna alla struttura.

Azioni:

I pasti vengono serviti all'ospite preferibilmente in sala da pranzo seguendo un menù quotidiano diversificato (per ogni pasto diverse sono le opzioni di primo, secondo e contorno, in più frutta, dolce e bevande) o preparato rispettando i regimi dietetici personalizzati. Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4 settimane.

Per motivi igienico-sanitari a tutela della salute dell'anziano si sconsiglia di portare o somministrare alimenti preparati a domicilio.

Orari:

- colazione: 8,30-9,15
- merenda: 10,30-11,00
- pranzo: 11,30-13,30
- merenda: 16,00-16,45
- cena: 17,30-19,30

L'orario dei pasti potrebbe essere diversificato al fine di permettere agli ospiti più bisognosi di aiuto di avere maggior tempo a loro disposizione per alimentarsi.

Servizio

lavanderia



Agenti: *lavanderie esterne convenzionate*

Azioni: Il servizio lavanderia provvede al lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione alla Residenza (lenzuola, federe, tovaglioli...).

La biancheria personale degli ospiti, appositamente numerata prima dell'ingresso, può essere lavata all'interno tramite il servizio di una lavanderia convenzionata specializzata, il cui costo è a carico del cliente.

Pulizie



Il servizio di pulizia è affidato a ditte esterne e assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, con particolare attenzione alla pulizia quotidiana degli spazi e servizi comuni.



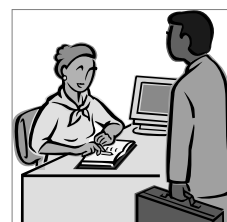
SERVIZI AMMINISTRATIVI



Reception

E' in funzione tutti i giorni dalle 9,00 alle 20,00 e fornisce informazioni sugli orari di visita, sui servizi interni e loro ubicazione.

Direzione



La Direzione e/o le RAA sono a disposizione del pubblico dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00, la domenica ed i giorni festivi dalle 8,00 alle 13,00, per fornire informazioni sul servizio, prassi di ingresso, rette sulle pratiche relative all'accesso dell'anziano al Centro Diurno. Svolge funzioni di depositario di valori consegnati dall'ospite, dietro autorizzazione scritta. La Direzione e/o le RAA sono sempre a disposizione di ospiti e parenti per accogliere *reclami* o *gradimenti* attraverso segnalazioni verbali e scritte.

Servizio Religioso



Presso la struttura viene settimanalmente celebrata la SS. Messa.

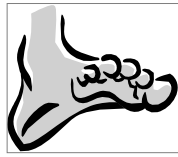
SERVIZI ACCESSORI (a pagamento)

Riviste e Giornali



Quotidiani e settimanali possono essere consegnati a domicilio direttamente dall'edicola, previa prenotazione da parte degli ospiti.

Pedicure



Servizio prestato da libero professionista presente in struttura ogni 15 giorni.

Parrucchiera-Barbiere



Servizio prestato da libero professionista presente in struttura ogni 15 giorni.

Bagno settimanale

Servizio prestato dagli operatori operanti nella CRA presenti in struttura dal lunedì alla domenica

ORGANIGRAMMA della Residenza

Il personale che opera all'interno *del Centro Diurno* è costituito da:

- § *Coordinatore Responsabile(Direttore)*
- § *Responsabile Sanitario*
- § *Responsabile Attività Infermieristiche*
- § *Infermieri*
- § *Fisioterapisti*
- § *Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA)*
- § *Addetti all'assistenza di Base (OSS)*
- § *Animatore*
- § *Addetti di segreteria e centralino*
- § *Addetti al servizio alberghiero*
- § *Manutentore*

MODALITA' DI ACCESSO



L'ammissione dei Clienti al servizio avviene previo colloquio conoscitivo con i responsabili Centro Diurno, durante il quale vengono raccolte informazioni dettagliate sulle condizioni socio - sanitarie - assistenziali dell'ospite e descritte le condizioni economiche e le norme previste dal regolamento di gestione del Centro Diurno.

La Direzione consiglia di concordare ove possibile l'orario di ingresso, al fine di garantire all'ospite una migliore accoglienza.

Nella stessa giornata di ingresso Ospite e familiari devono rivolgersi alla Direzione e/o alle RAA per compiere le formalità burocratiche - amministrative:

- ✦ Ritirare il regolamento interno del Centro Diurno con l'allegato modulo di consenso ai fini della normativa per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali che dovrà, dopo averne preso visione, essere riconsegnato firmato entro 7 giorni.
- ✦ Fissare il colloquio conoscitivo con il medico di Residenza che dovrà avvenire entro 7 giorni dall'ingresso.

L'Ospite dovrà essere in possesso dei seguenti documenti:

- ◇ *documento di riconoscimento in corso di validità (carta d'identità, patente, libretto di pensione)*
- ◇ *tessera sanitaria*
- ◇ *codice fiscale*
- ◇ *copia delle cartelle cliniche di ricoveri effettuati presso strutture ospedaliere o case di cura (lettere di dimissioni, esami di laboratorio, raggi)*
- ◇ *questionario di ammissione compilato dal medico curante in cui sia*

attestata l'attuale situazione sanitaria e la terapia farmacologica in atto

◇ *nominativo del medico di famiglia, numeri telefonici ed orari di visita ambulatoriale*

◇ *nominativi dei familiari e relativi recapiti telefonici.*

Per un miglior soggiorno si consiglia di portare gli effetti personali occorrenti agli ospiti, nonché capi di abbigliamento confortevoli per poter partecipare alle attività diurne che si svolgono normalmente.



ORARI DI VISITA

L'accesso al Centro Diurno è caratterizzato da grande flessibilità d'orario in modo da favorire al massimo la possibilità di visita agli ospiti da parte di parenti ed amici, il servizio è quindi aperto al pubblico tutti i giorni dalle 7,00 alle 19,30.

Si consiglia comunque di evitare se possibile le prime ore del pomeriggio per permettere ai pazienti la massima tranquillità durante il riposo pomeridiano.

RETTA

modalità di pagamento composizione retta e quote

✓ La retta giornaliera, comprensiva dei tre pasti principali e di due spuntini è di Euro 50,00.

L'importo di ogni singolo pasto, in caso non venga consumato, è scorporabile dalla quota giornaliera nella misura riportata nella tabella sottostante:

- ✓ Pranzo Euro 8,00
- ✓ Cena Euro 7,00

✓ Sono *escluse* dalla retta le seguenti prestazioni: lavaggio della biancheria personale dell'ospite, trasporti, spese telefoniche, ticket, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, onorari e compensi per

prestazioni a titolo personale (visite specialistiche a pagamento, parrucchiere, barbiere, podologo, progetti riabilitativi con fisioterapista dedicato), oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali.

✓ La Residenza, su richiesta dell'ospite o del familiare, provvederà alle spese relative alle prestazioni non fornite direttamente dalla stessa provvedendo al riaddebito degli imposti sostenuti nella fattura mensile.

✓ *Entro i primi 10 giorni del mese verrà pagata anticipatamente* la retta del mese in corso, più le eventuali spese consumate nel mese precedente.

✓ La retta verrà periodicamente adeguata all'incremento del costo della vita secondo gli indicatori stabiliti dall'ISTAT e in caso di rinnovi contrattuali.

✓ Sia l'Ospite che il servizio hanno *il diritto di recedere dal contratto con il preavviso di 15 giorni*. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento dei giorni di mancato preavviso in ragione della retta di degenza.

✓ Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una *riduzione del 10 % della retta giornaliera*; qualora le assenze siano causate da motivi diversi, si concorderanno con la Direzione le specifiche condizioni economiche.

✓ La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite inadempiente riservandosi altresì, le opportune azioni legali per il recupero del credito maturato anche nei confronti del **referente responsabile** e/o dei familiari tenuti al mantenimento dell'ospite ai sensi dell' art. 433 del Codice Civile.

✓ La Direzione, previa comunicazione ai familiari, si riserva la facoltà di modificare la retta con un mese di preavviso, qualora lo esigano le modificate condizioni fisiche dell'ospite.

RESPONSABILITA' DEL SERVIZIO:

✓ La responsabilità della conduzione del Centro Diurno è del titolare dell'autorizzazione amministrativa.

✓ Al medico di base dell'ospite compete la responsabilità terapeutica.

✓ Il **servizio** non può adottare misure coercitive e limitanti la libertà personale dell'ospite, se non dietro prescrizione medica e comunque nel rispetto delle linee guida al sostegno delle azioni di tutela e di garanzia

dell'anziano non autosufficiente. Pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, uso improprio di attrezzature ed impianti non determinano alcuna responsabilità da parte della Residenza.

RESPONSABILITA' DELL' OSPITE:

- ✓ Il servizio declina ogni responsabilità in caso di comportamenti lesivi dell'ospite nei confronti di altri ospiti, del personale o di visitatori.
- ✓ L'ospite e/o il suo referente sono tenuti a rispondere degli eventuali danni, anche involontari, provocati alle attrezzature ed agli impianti del Centro Diurno.

RECLAMI E SUGGERIMENTI:

- ✓ L'ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, mancato rispetto del presente regolamento di gestione e comunque dei diritti inalienabili di ogni persona, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della Residenza che provvederà in merito.
- ✓ La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento stimolo o proposta volti a migliorare la qualità del servizio reso.

*La Direzione
Residenza Anni Azzurri
Il Giardino*

Ho ricevuto informazioni dal Sig./ra _____

Con il ruolo di _____

Residenze Anni Azzurri s.r.l.

DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 196 “CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI”

- # La struttura effettua trattamento di dati personali per le finalità derivanti dal servizio svolto dall' Ente.
- # I dati sono trattati in modo lecito e secondo correttezza, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.
- # Il trattamento dei dati personali è effettuato da personale espressamente ed esplicitamente incaricato.
- # il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
- # L'accesso agli uffici in cui possono essere effettuati trattamenti dati è limitato ai non incaricati, laddove previsto, per modalità e tempi, allo stretto necessario per usufruire del servizio dell'ufficio stesso.
- # Ogni persona non esplicitamente incaricata è diffidata dall'accedere, appropriarsi, diffondere o comunicare a terzi i dati stessi.
- # Qualunque violazione delle prescrizioni stabilite dall'Ente a tutela della riservatezza o delle misure di sicurezza predisposte è punita secondo quanto previsto dagli articoli 161 e seguenti del D. Lgs. 196/2003.

