

CASA "Don Cesare Francia"

CENTRO DIURNO

"CARTA DEI SERVIZI"

Aggiornata 02/01/15

DOVE SI TROVA

La struttura si trova ad Arceto frazione del Comune di Scandiano (RE), via Carrobbio n.2/1
Tel .0522 989549 – Fax 0522 989637.
EMAIL: arceto@lapinetasc.it

COME SI RAGGIUNGE

Uscita autostradale di Reggio Emilia, direzione Scandiano.
Dalla S.S. 467 all'altezza di Scandiano all'incrocio semaforico seguire le indicazioni per Arceto.

SERVIZIO TAXI

Per prenotazioni e tariffe Radio Taxi Tel. 0522/452545.

MEZZI PUBBLICI

L'azienda consorziale trasporti , gestore delle autolinee urbane ed extraurbane, garantisce collegamenti con Reggio Emilia.
Per informazioni sui trasporti pubblici ci si può rivolgere alla segreteria A.C.T. al N° Tel. 0522/43167.

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per le generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (Ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);*
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;*
- Famiglie e formazioni sociali.*

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- *il principio di "Giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli Ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di Fatto le libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.*

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

Il principio di "solidarietà", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- *il principio della "Salute", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene*

compito della repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di ALMA ATA (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA MISSION

La Cooperativa Sociale LA PINETA, costituita nel 17.06.1996 con lo scopo di ottenere tramite la gestione di servizi assistenziali alla persona, le migliori condizioni lavorativa possibili, persegue il fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli Ospiti, erogando prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative capaci di gestire situazioni clinico-assistenziale ad alta complessità e producendo processi socio-assistenziali, di elevata appropriatezza e qualità. L'ambiente assume una connotazione alberghiera ed una funzione curativo-riabilitativa.

L'Ospite deve percepire un clima umano, tecnico ed organizzativo capace di rispondere adeguatamente ai suoi bisogni di base, attento ed orientato al soddisfacimento dei bisogni di rispetto e stima, pronto ad affrontare efficacemente le eventuali necessità di trattamento assistenziale.

Per il raggiungimento della propria mission aziendale, La Cooperativa Sociale LA PINETA focalizza la propria attenzione sui seguenti aspetti:

- **forte attenzione alla dimensione sanitaria e a quella assistenziale**, mettendo a disposizione professionalità ad elevata esperienza e capacità tecnico-sanitaria, inducendo modelli comportamentali orientati all'unicità della persona;
- **cura dell'aspetto residenziale-alberghiero**, favorendo un ambiente pulito, accogliente, familiare, tranquillo, con menù vari e appetitosi;
- **adeguatezza organizzativa e tecnica**, per sostenere i continui cambiamenti, propri, del settore socio-assistenziale e per produrre attività di "elezione";
- **oculata gestione**: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali disponibili.

LA VISION

La Cooperativa Sociale LA PINETA pone alla base della propria visione aziendale i seguenti valori di riferimento:

- **centralità della persona**, come bene fondamentale. **Prendersi cura della persona e non semplicemente assistere un Ospite;**
- **innovazione tecnologica e formativa** a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario – assistenziale;
- **sicurezza dell'ambiente di lavoro**, a favore sia dei dipendenti che degli Ospiti; La Cooperativa Sociale LA PINETA intende, pertanto:

Prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sicuro e nelle migliori condizioni organizzative possibili compatibilmente con i limiti della struttura.

Riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

L'Ente, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statutarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2, 3, 32 e 38;
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio-sanitari, propria dell'attività istituzionale dell'Ente.
- Rispetto della legge n. 328 del 2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza;
- Rispetto della legge regionale Lombardia n. 3 del 2008 che enuncia i principi di:
 - Universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità del bisogno;
 - Libertà di scelta nel rispetto della appropriatezza delle prestazioni;
 - Riconoscimento e valorizzazione del ruolo della famiglia;
 - Mantenimento e reinserimento nel proprio ambiente familiare e sociale dei soggetti in difficoltà;
 - Perseguimento dell'effettività e dell'efficacia delle prestazioni erogate;
- Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana (o altre Carte di Diritti relative ad altre tipologie di utenza)
- Rispetto della Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente;
- Rispetto dei regolamenti, delle circolari e dei protocolli interni approvati dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere comportamenti in violazione di leggi, regolamenti e principi del presente **Codice Etico**, con il pretesto di voler favorire l'Ente.

Il **Codice Etico** si basa sui principi di:

- Rispetto delle norme e appropriatezza delle prestazioni: La Cooperativa Sociale LA PINETA persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle normative vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani.
- Onestà: tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione, evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico.
- Imparzialità e pari opportunità: l'organizzazione cerca di impedire ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con i Clienti/Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- Riservatezza: La Cooperativa Sociale LA PINETA assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- Rispetto dell'ambiente: l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'Ospite e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.
- Rispetto della persona: rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile ai criteri qualitativi desiderati dall'Ospite stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle

buone pratiche. Tra la dimensione strettamente “sanitaria” e quella di “qualità di vita”, La Cooperativa ha deciso di perseguire in modo particolare quest’ultima, riservando, il più possibile, all’Ospite la decisione sulla tipologia di intervento a cui vuole essere sottoposto. L’operato dei diversi professionisti è, comunque, sempre disciplinato e condizionato dalla normativa vigente.

- *Coinvolgimento: il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte, assumono l’importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo del Cliente, dei suoi familiari e degli Operatori.*
- *Lavoro di squadra: essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto ed un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.*
- *Efficienza: i risultati devono essere perseguiti mediante l’utilizzo ottimale di risorse, l’adeguatezza, in tal senso, è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite dal Consiglio di Amministrazione e dal budget di esercizio.*
- *Trasparenza: La Cooperativa si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell’individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l’individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.*

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

LA PERSONA HA IL DIRITTO:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà*
- di conservare e veder rispettare , in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti,*
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambito di appartenenza*
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere*
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa*
- di vivere con chi desidera*
- di vivere una vita di relazione*
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività*
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale*
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza*

LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica*
- di rispettare credenze , opinioni, e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione*
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire a meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità*
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato*
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.*
- Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.*
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione*
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione*
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio*

- valore, anche se soltanto di carattere affettivo*
- *Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani*
 - *Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.*

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato gratuito e di semplice accesso di tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio – sanitario e socio-assistenziale di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Emilia - Romagna.

SERVIZI OFFERTI

La struttura offre attualmente i seguenti servizi:

- Centro diurno per Anziani con capacità ricettiva di n. 25 posti di cui n. 17 accreditati con il Comune di Scandiano, n. 1 con il Comune di Rubiera, n. 2 con il Comune di Viano, n. 5 con il Comune di Casalgrande

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura occupa una superficie di oltre mq. sviluppati su due piani. Il piano terra è riservato al Centro Diurno, il piano sovrastante alla Casa Protetta. La struttura sorge in prossimità di punti nevralgici del paese facilitando e stimolando la partecipazione degli utenti alle iniziative sociali e per il tempo libero, garantendo una buona integrazione. Il tutto alla ricerca di un ambiente domestico confortevole, accessibile e sicuro, protetto da rischi e intrusioni .

Centro Diurno

- Ampia sala soggiorno e pranzo;
- Stanza per il riposo pomeridiano;
- Una palestra per la riabilitazione;
- Un luogo per il culto;
- Ufficio amministrativo
- Servizi igienici comuni;
- Fornitura pasti;
- Aree esterne in comune con la Casa Protetta

Tutti gli spazi interni sopraelencati, sono climatizzati.

PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI

ASSISTENZA DI BASE

IGIENE E CURA COMPLETA DELLA PERSONA

Il servizio si prefigge non solo di garantire il miglior standard igienico possibile, ma soprattutto di motivare l'ospite alla massima autonomia, stimolandolo quotidianamente alla cura della persona.

AIUTO NELLA SOMMINISTRAZIONE DEL PASTO

Il personale assicura l'assistenza per gli ospiti impossibilitati ad alimentarsi autonomamente, cercando comunque di mantenere e riacquistare la propria autonomia. In base alle esigenze e alle problematiche degli ospiti.

La sala da pranzo principale al piano terra è dotata di tavoli e sedie confortevoli, rivolta a pazienti autonomi nell'alimentazione.

SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE

In struttura è presente una animatrice dal Lunedì al Venerdì.

L'animatrice organizza e realizza attività di animazione stimolando la partecipazione attiva degli

ospiti con strumenti mirati a sviluppare e mantenere l'autonomia ed a favorire la socializzazione.

Le attività, che si svolgono durante la giornata, comprendono la realizzazione di laboratori creativi, attività di stimolazione cognitiva/sensoriale, attività motoria, lettura critica del quotidiano, attività occupazionali, ortoterapia, attività ludico-ricreative di gruppo. Vengono predisposte attività individuali e di piccolo gruppo programmate da realizzarsi con ospiti/utenti affetti da patologie dementi in relazione ai bisogni di ciascun utente. Le attività sono strutturate secondo calendario settimanale.

Le attività proposte vengono realizzate in base agli interessi e la storia personale dell'ospite, colloquio con familiari e alla valutazione multidisciplinare del P.A.I.. Inoltre vengono organizzate feste, uscite e gite durante tutto l'arco dell'anno. Grande rilievo viene dato alla collaborazione con Enti locali, Scuole, Ass. di Volontariato con i quali si realizzano progetti in rete annuali.

□ ASSISTENZA FISIOTERAPICA

Attraverso un intervento individualizzato il servizio esplica varie funzioni che vanno dalla prevenzione, alla riattivazione, dal mantenimento al consolidamento di nuovi equilibri, nell'ottica di un'autonomia fisico-funzionale dell'anziano, che contemporaneamente realizza anche momenti di contatto e di relazione interpersonale con il fisioterapista. Nell'attività collettiva è invece più facilmente riscontrabile una funzione di socializzazione e di occupazione, anche nel tentativo di individuare fonti di stimolazione e di coinvolgimento.

ASSISTENZA ALBERGHIERA

□ SERVIZIO CUCINA

Il menù ruota su cinque settimane con ampia possibilità di personalizzazione in base ai bisogni ed ai gusti individuali degli ospiti. Per l'anziano impossibilitato a lasciare il letto vengono

preparati appositi vassoi per il pasto in camera. La cucina è in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalle normative vigenti ed è dotata di manuale di autocontrollo.

Oltre ai pasti la cucina si attiva in modo adeguato per festeggiare le ricorrenze come Natale, Capodanno, Pasqua, etc, nonché compleanni ed eventi particolari, assicurando il più possibile la ricerca dei sapori e delle ricette più vicine alle esigenze degli ospiti.

Centro Diurno

ORARIO E GIORNI DI APERTURA DEL CENTRO DIURNO

Dal lunedì alla domenica dalle 8,00 alle 18,30.

- Assistenza alberghiera completa, servizio ristorazione.
Il menù ruota su cinque settimane. Il personale assicura l'assistenza per gli ospiti impossibilitati ad alimentarsi autonomamente, cercando comunque di mantenere e riacquistare la propria autonomia.
- Assistenza di base per l'igiene e la cura completa della persona. Il servizio si prefigge non solo di garantire il miglior standard igienico possibile, ma soprattutto di motivare l'ospite alla massima autonomia, stimolandolo quotidianamente alla cura della persona.
- Assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza infermieristica e fisioterapica a seconda delle necessità.

PROCEDURE DI INGRESSO CENTRO DIURNO

Le ammissioni in Centro Diurno sono regolamentate da quanto stabilito dalla normativa di riferimento

- L'ingresso dell'utente avviene tramite l'intervento dell'Assistente Sociale del Comune di Residenza, che raccoglierà la domanda e la invierà, previa verifica disponibilità posti, alla Coordinatrice della struttura.
- Il Coordinatore provvederà a contattare i famigliari per stabilire un incontro necessario per raccogliere tutte le informazioni utili sull'anziano e fornire notizie, documenti necessarie per l'ingresso.
- L'ufficio amministrativo provvederà all'espletamento di tutti gli adempimenti amministrativi direttamente con i familiari che sono tenuti a:
 - Presentare i documenti dell'utente (carta d'identità, codice fiscale, tessera magnetica sanitaria; tessera sanitaria cartacea con esenzione, eventuale copia verbale d'invalidità);
 - prescrizione compilata e controfirmata dal Medico Curante per l'aiuto all'assunzione della terapia orale in corso.
 - Sottoscrivere il contratto di mantenimento;

RETTA CENTRO DIURNO

Le rette per il mantenimento dell'anziano nel Centro Diurno sono determinate dalla normativa regionale vigente, l'importo è calcolato dal Comune di residenza per un massimo di € 29.00 (01/01/2014), per i giorni di effettiva frequenza, e verrà calcolata dal Comune di appartenenza.

Le rette comprendono tutti i servizi sopradescritti, ad eccezione di prestazioni effettuate su richiesta dei famigliari:

- Servizio di Podologo (da un minimo di Euro 10,00).
- Servizio Parrucchiere (da un minimo di Euro 10,00).
- Acquisto di beni voluttuari (caffè, sigarette, riviste).

La fattura verrà emessa ogni fine mese solare.

REGOLAMENTAZIONE ASSENZE NEI CENTRI DIURNI ANZIANI: CONDIZIONI, OBBLIGHI E PENALTA'

A) Comunicazioni delle assenze

L'assenza della persona anziana inserita deve essere comunicata al Centro Diurno entro le **ore 9.00** del giorno stesso in cui si verifica, anche al fine di disdire per tempo l'eventuale pasto programmato.

B) Definizione dei costi a carico dell'utente/famigliare in relazione alle motivazioni ed alla durata delle assenze:

- **Assenza per malattia o ricovero ospedaliero:** per il mantenimento del posto, conseguente a malattia o ricovero ospedaliero, sarà riconosciuta una retta giornaliera del 45% a carico dell'utente.
Per un massimo di n°3 assenze nell'anno, non comunicate oltre i termini previsti dal regolamento, verrà applicata una quota pari al 100% della retta giornaliera.
- **Assenze programmate:** s'intendono le assenze concordate con la struttura o Comune (es. RSA). Per il mantenimento del posto sarà riconosciuta una retta giornaliera del 30% a carico dell'utente, per un totale di 30 giorni in un anno.
- **Assenze non comunicate:** in caso di assenze non comunicate né giustificate è posto a carico dell'utente il 100% del costo del servizio ossia € 50,30 (contributo ospite + contributo AUSL)

COMUNICAZIONI PER L'USO DEL SERVIZIO DI CENTRO DIURNO (modulistica consegnata al momento dell'ingresso)

In qualità diio sottoscritta/o

Nome Cognome	
Residente a	
In via	
Nata/o a	
il	
Recapito del telefono	
Indirizzo email	

Chiedo per:

Nome Cognome	
Residente a	
In via	
Nata/o a	
il	
Recapito del telefono	

RICHIESTA DI <u>AMPLIAMENTO DELLA FREQUENZA DEL CENTRO DIURNO</u>	
ATTUALI GIORNI DI FREQUENZA	
<input type="checkbox"/> lunedì <input type="checkbox"/> martedì <input type="checkbox"/> mercoledì <input type="checkbox"/> giovedì <input type="checkbox"/> venerdì <input type="checkbox"/> sabato <input type="checkbox"/> domenica	
GIORNI PER I QUALI SI CHIEDE AMMISSIONE	
<input type="checkbox"/> lunedì <input type="checkbox"/> martedì <input type="checkbox"/> mercoledì <input type="checkbox"/> giovedì <input type="checkbox"/> venerdì <input type="checkbox"/> sabato <input type="checkbox"/> domenica	
IN VIA DEFINITIVA DAL GIORNO:	
IN VIA DEFINITIVA APPENA POSSIBILE	
LIMITATAMENTE DAL GIORNO	AL GIORNO

RICHIESTA DI <u>RIDUZIONE DELLA FREQUENZA DEL CENTRO DIURNO</u>	
ATTUALI GIORNI DI FREQUENZA	
<input type="checkbox"/> lunedì <input type="checkbox"/> martedì <input type="checkbox"/> mercoledì <input type="checkbox"/> giovedì <input type="checkbox"/> venerdì <input type="checkbox"/> sabato <input type="checkbox"/> domenica	
GIORNI PER I QUALI SI CHIEDE AMMISSIONE	
<input type="checkbox"/> lunedì <input type="checkbox"/> martedì <input type="checkbox"/> mercoledì <input type="checkbox"/> giovedì <input type="checkbox"/> venerdì <input type="checkbox"/> sabato <input type="checkbox"/> domenica	
IN VIA DEFINITIVA DAL GIORNO:	
IN VIA DEFINITIVA APPENA POSSIBILE	
LIMITATAMENTE DAL GIORNO	AL GIORNO

RICHIESTA DI <u>MODIFICA DELLA FREQUENZA DEL CENTRO DIURNO</u>	
ATTUALI GIORNI DI FREQUENZA	
<input type="checkbox"/> lunedì <input type="checkbox"/> martedì <input type="checkbox"/> mercoledì <input type="checkbox"/> giovedì <input type="checkbox"/> venerdì <input type="checkbox"/> sabato <input type="checkbox"/> domenica	
GIORNI PER I QUALI SI CHIEDE AMMISSIONE	
<input type="checkbox"/> lunedì <input type="checkbox"/> martedì <input type="checkbox"/> mercoledì <input type="checkbox"/> giovedì <input type="checkbox"/> venerdì <input type="checkbox"/> sabato <input type="checkbox"/> domenica	
IN VIA DEFINITIVA DAL GIORNO:	
IN VIA DEFINITIVA APPENA POSSIBILE	
LIMITATAMENTE DAL GIORNO	AL GIORNO

ASSENZE	
PER MALATTIA, FINO AL GIORNO:	
E MI IMPEGNO A COMUNICARE PER TEMPO IL GIORNO DI RIENTRO, ALLEGANDO IL CERTIFICATO MEDICO CHE ATTESTA ANCHE NULLA OSTA PER VITA COMUNITARIA	
PER RICOVERO DI SOLLIEVO (RSA) DAL :	AL:
PER RICOVERO OSPEDALIERO DAL:	AL:
AL RIENTRO M'IMPEGNO A CONSEGNARE COPIA LETTERA DI DIMISSIONE CHE ACCERTA LE BUONE CONDIZIONI DI SALUTE E NULLA OSTA PER VITA COMUNITARIA	
PER MOTIVI FAMILIARI DAL:	AL:



Firma _____ data _____

ORARI SOMMINISTRAZIONE PASTI

Colazione: dalle ore 08.00 alle ore 9.30 Pranzo: ore 12.00 Cena: (attualmente non disponibile)

Oltre ai pasti comuni sono previsti due momenti di merenda, alla mattina alle 10.00 e al pomeriggio alle 16.00 dove vengono distribuiti a seconda delle esigenze dell'ospite the, succhi di frutta, crackers, yogurt, fette biscottate o biscotti.

SERVIZI GENERALI

□ COORDINAMENTO

Il coordinatore di struttura è la principale interfaccia con le amministrazioni e con i parenti. Si occupa fra l'altro di garantire gli standard gestionali e il controllo sulla qualità delle prestazioni effettuate. E' interlocutore privilegiato per risolvere qui piccoli problemi che quotidianamente incontrano sia gli ospiti che i famigliari.

E' altresì principale interlocutore per le osservazioni e le lamentele che dovessero sorgere in quanto in grado di mettere mano all'organizzazione della struttura.

Il coordinatore è presente in struttura e salvo pochissime eccezioni, il lunedì, mercoledì, venerdì dalle 08,00 alle 16,00.

Su richiesta si rende disponibile anche in altre fasce orarie.

□ SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio fornisce informazioni su tutti gli aspetti organizzativi del Centro Diurno e degli Appartamenti protetti, si occupa della fatturazione e della gestione delle eventuali pratiche burocratiche a carico degli ospiti.

□ MANUTENZIONE

Al fine di garantire la piena fruibilità degli spazi e l'utilizzo di ausili e strumenti il servizio cerca di garantire il funzionamento "tecnico" della struttura ed il pronto intervento in caso di guasti e rotture.

□ SERVIZIO RELIGIOSO

Il mercoledì mattina il parroco locale celebra la funzione presso la cappella interna della struttura rispondendo così ad un preciso bisogno di conforto religioso.

□ SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Mensilmente presso la struttura è presente il parrucchiere, a disposizione degli ospiti che ne fanno richiesta. Il servizio attivo sia per le signore che per signori è particolarmente gradito ed efficace per migliorare l'autostima dell'ospite.

□ SERVIZIO DI VOLONTARIATO

Esiste all'interno della struttura un gruppo di volontari che garantiscono presenza settimanale a sostegno dell'attività di animazione e favorendo la socializzazione.

I volontari sono iscritti alle seguenti Associazioni:

- ❖ Progetto Anziani Arceto
- ❖ Perdiqua'

PAGAMENTO E FATTURAZIONE

La retta può essere saldata entro il 05 del mese successivo tramite bonifico bancario o addebito in conto corrente.

Le fatture sono consegnate in originale con quietanza di pagamento, solo dopo l'avvenuto saldo.

ORARI DI VISITA PER PARENTI ED AMICI

Per gli utenti del Centro Diurno dalle ore 8.00 alle ore 18.30.

Durante la somministrazione dei pasti è assolutamente vietato l'ingresso in sala da pranzo. La presenza di un familiare è consentita solo per gli ospiti che necessitano di assistenza al pasto e se fatto richiesta dal personale.

"CASA don CESARE FRANZIA"

CENTRO DIURNO

0522991644-0522989549

e-mail: arceto@lapinetasc.it

QUESTIONARIO

Di

SODDISFAZIONE

GENTILE OSPITE,

GENTILE CLIENTE,

Il "prendersi cura" del Suo familiare costituisce la nostra missione. Questo breve questionario di soddisfazione sarà per noi una preziosa indicazione per migliorare costantemente la qualità del nostro lavoro e per rendere la permanenza nella nostra struttura sempre più serena e in linea con i principi di solidarietà e di salute ai quali ci siamo sempre ispirati.

La preghiamo pertanto di esprimere il suo parere segnando con una " X " la risposta che ritiene più opportuna. **Potrà restituire il questionario entro il 30 Novembre 2013 depositandolo o nella cassetta VERDE dei "RECLAMI" vicino alla porta d'uscita, oppure consegnarlo a mano PRESSO L'UFFICIO. Le ricordiamo che il questionario è in forma anonima (a Sua Libera Scelta potrà firmarlo) e che le risposte ottenute saranno trattate nel rispetto della Privacy (D.Lgs 196/2003).**

QUESTIONARIO



BARRARE LE RISPOSTE CON UNA CROCE

Qual è il suo giudizio sull'assistenza sanitaria? In particolare :

ASSISTENZA MEDICA:

OTTIMO BUONO SUFF. SCARSO

ASSISTENZA INFERMIERISTICA:

OTTIMO BUONO SUFF. SCARSO

ASSISTENZA FISIOTERAPICA:

OTTIMO BUONO SUFF. SCARSO



Come giudicate il servizio e la cura posta nell'assistenza di base? In particolare per:

IGIENE E CURA DELLA PERSONA:

OTTIMO BUONO SUFF. SCARSO

AIUTO NELLA SOMMINISTRAZIONE del PASTO:

OTTIMO BUONO SUFF. SCARSO

SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE:

OTTIMO BUONO SUFF. SCARSO

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA:



OTTIMO BUONO SUFF. SCARSO

Qual è il Vostro giudizio sull'assistenza alberghiera? In particolare per:

SERVIZIO CUCINA E VARIETA' del MENU':

OTTIMO BUONO SUFF. SCARSO

SERVIZIO LAVANDERIA e GUARDAROBA:

😊😊OTTIMO 😊BUONO 😐SUFF. 😞SCARSO

SERVIZIO di PULIZIA:



😊😊OTTIMO 😊BUONO 😐SUFF. 😞SCARSO

Come giudicate il servizio *Amministrativo*?

😊😊OTTIMO 😊BUONO 😐SUFF. 😞SCARSO

Come giudicate nel complesso la permanenza nella nostra struttura?

😊😊OTTIMO 😊BUONO 😐SUFF. 😞SCARSO

SUGGERIMENTI E OPINIONI
