

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO “SACRA FAMIGLIA”

Il Centro Diurno “Sacra Famiglia” è rivolto a persone che necessitano di stimolazione e relazione finalizzate al mantenimento delle capacità residue e al miglioramento delle capacità relazionali.

A tale scopo verranno ammesse persone rispondenti a determinati requisiti al fine di creare un gruppo omogeneo

- ✓ MMSE \geq 18
- ✓ A.D.L. = 2-3/6

Obiettivi generici

- evitare isolamento
- migliorare l'autostima
- migliorare la socializzazione

La capienza del Centro Diurno è fissata in 10 ospiti, in regime privato, con **apertura dal lunedì al venerdì, dalle 07.30 alle 18.00**, e il **Sabato mattina dalle 07.30 alle 14.00** con servizio di trasporto.

Il Centro Diurno accoglie gli ospiti con una frequenza minima a partire da una settimana.

Obiettivi specifici

- mantenimento ed eventuale miglioramento delle A.D.L.
- mantenimento dei valori della scala MMSE

Percorso di ammissione ed ingresso

Le ammissioni al centro diurno sono precedute da un incontro conoscitivo con il referente, a cui dovrà essere presentata tutta la documentazione socio-sanitaria, inerente l'ospite.

Si procederà, quindi, alla sottoscrizione del contratto individuale di assistenza e si richiederà, inoltre, la firma sui moduli relativi al consenso informato, per l'utilizzo di immagini che ritraggono l'utente.

All'ammissione l'utente dovrà presentare i seguenti documenti:

- ✓ copia carta di identità
- ✓ tesserino sanitario
- ✓ certificato del medico di base che attesti l'assenza di malattie contagiose unitamente alla descrizione dello stato psico-fisico dell'ospite con la definizione delle patologie principali e indicazione della terapia farmacologica.

Verrà richiesta, in caso di incontinenza, una scorta di pannoloni da conservare in struttura.

ATTIVITA' NEL CENTRO DIURNO

Particolare importanza viene riservata all'inserimento dell'ospite; pertanto il personale di assistenza avrà una cura particolare riguardo l'inserimento e la socializzazione con gli altri ospiti, onde evitare l'isolamento; la referente lo accompagnerà all'interno del centro aiutandolo a familiarizzare con la struttura, gli ambienti ed i servizi, indicandogli le semplici regole di vita della comunità e affiancandolo poi nello svolgimento delle varie attività che scandiscono la giornata. Si provvederà inoltre a compilare la scheda di pre-colloquio e a fornire, mediante l'analisi e l'osservazione, informazioni sulle condizioni dell'ospite, sulle sue abitudini e sul carattere, al fine di elaborare un piano di assistenza individuale (PAI) che verrà condiviso con la famiglia e/o amministratore di sostegno, entro 3 giorni dall'inserimento.

GIORNATA TIPO

🕒	07.30	apertura centro diurno
🕒	07.30-8.30	accoglienza utenti e colazione
🕒	08.30-9.30	rot formale e lettura del giornale
🕒	09.30-11.00	attività fisioterapica
🕒	11.00-11.30	eventuale programmazione bagno assistito
🕒	11.30-12.00	aiuto nella preparazione sala pranzo
🕒	12.00-12.45	pranzo
🕒	12.45-14.00	relax
🕒	14.00-14.30	merenda
🕒	14.30-17.30	attività e momenti ricreativi
🕒	17.30-18.00	ritorno degli ospiti a domicilio
🕒	18.00	chiusura centro diurno

EQUIPE PROFESSIONALE

L'equipe professionale che opera all'interno del centro diurno è formata dalle seguenti figure professionali:

- * **R.A.A.** disponibile sia alla mattina che al pomeriggio
- * **O.S.S.** uno dalle 07.30-12.45
 uno dalle 11.00-16.45
 uno dalle 12.45-18.00

- * **infermiere** uno al mattino e uno al pomeriggio per espletare le attività (misurazione PA rilevazione glicemia, somministrazione terapia ed eventuali emergenze)
- * **fisioterapista** tutte le mattine
- * **animatore** tutti i pomeriggi
- * **medico psicoterapeuta** tutti i giorni

I compiti delle singole figure sono definiti da programmi di lavoro e sono finalizzati a rispondere ai bisogni complessivi degli utenti, individuati e definiti in modo specifico all'interno dei piani di assistenza individuali (PAI).

Il PAI viene revisionato ogni sei mesi e ogni volta che intervengono cambiamenti significativi relativi alle condizioni psico-fisiche dell'ospite.

Le attività del centro diurno sono integrate all'interno della struttura da un programma di lavoro generale che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della referente del centro diurno e del coordinamento, che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore.

Competenze delle figure professionali e servizi offerti

❖ **Coordinatore di struttura**

- ✓ curare l'integrazione e funzionalità dell'equipe protesica
- ✓ garantire il rispetto degli orari di lavoro
- ✓ verificare la qualità dei servizi forniti

❖ **Responsabile Attività Assistenziale (R.A.A.)**

- ✓ coordinamento tecnico-organizzativo del programma di attività del centro
- ✓ organizzazione, controllo e supervisione del personale
- ✓ attivazione del Piano di Assistenza personalizzato (PAI)
- ✓ predisposizione ed eventuale aggiornamento della cartella pre-colloquio
- ✓ rapporti con i familiari e/o amministratore di sostegno per la con condivisione del PAI

❖ **Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)**

- ✓ aiuto nell'igiene personale quotidiana (lavaggio mani, viso, cavo orale) con possibilità di usufruire del servizio extra riguardo il bagno assistito
- ✓ aiuto durante l'assunzione dei pasti
- ✓ aiuto per una corretta deambulazione e mobilitazione tramite interventi personalizzati
- ✓ eventuali cambi degli ausili per incontinenza (questi ultimi forniti dai familiari)

Dovere degli operatori è quello di rilevare rispetto ad ogni ospite eventuali modifiche comportamentali e fisiche e comunicarle alla R.A.A. che provvederà a predisporre, un incontro informativo con il familiare.

❖ **Attività di animazione**

- ✓ favorire la fiducia
- ✓ rendere l'ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative
- ✓ consentire all'ospite di scoprire alcune potenzialità latenti
- ✓ stimolare e mantenere le capacità fisiche e cognitive residue
- ✓ provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria
- ✓ creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli ospiti in modo da sollecitare ed
- ✓ intensificare la loro partecipazione alle attività collettive
- ✓ mantenere i contatti con le realtà del territorio ai fini dell'inserimento nel tessuto cittadino
- ✓ mantenere contatti con gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ecc
- ✓ far conoscere le attività e l'organizzazione della struttura stessa
- ✓ coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari, i familiari e amministratori di sostegno nella progettazione dell'attività di animazione.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di animazione deve essere:

- flessibile nelle prestazioni e nell'organizzazione in relazione alle eventuali modifiche dei bisogni dell'ospite
- personalizzare l'intervento in base alle abitudini e reali possibilità degli ospiti

Pertanto le attività proposte possono essere schematizzate in:

✚ **attività manuali**

- lavorazione carta, stoffa, pittura su carta, creazione piccoli oggetti, giardinaggio ecc

✚ **attività sociali/culturali**

- lettura del giornale, ascolto brani musicali, spettacoli teatrali, proiezione di film ecc

✚ **attività ludico/creative**

- feste, canto, tangoterapia, gare di carte ecc

Oltre alle attività suddette vengono proposte regolarmente gite, uscite e feste.

Nell'organizzazione di tali eventi, l'obiettivo è anche quello di coinvolgere varie realtà (CRA, centri sociali ecc...) in una ottica di scambio e collaborazione

SOSTEGNO PSICOTERAPICO

Il medico psicoterapeuta interverrà con seduta individuale, previa richiesta dell'ospite o dei familiari e/o amministratore di sostegno.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico viene garantito tramite personale dedicato per la predisposizione dei farmaci che l'ospite è in grado di assumere in autonomia. questa operazione è subordinata alla:

- presenza del certificato del medico di base dell'ospite nel quale vengono chiaramente indicati patologie e terapia farmacologica in atto
- assunzione del farmaco con supervisione dell'infermiere

Inoltre l'infermiere dovrà intervenire in caso di malessere e decidere per l'invio al pronto soccorso e successivamente informare i familiari e/o amministratore di sostegno.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio prevede attività di gruppo ed eventualmente attività individuali.

RETTA

La retta del Centro Diurno è pari a € 35 giornalieri e comprende:

- il supporto psicoterapeutico;
- il servizio infermieristico;
- il servizio fisioterapico;
- il servizio assistenziale;
- il servizio animazione
- colazione, pranzo e merenda

Il Centro Diurno "Sacra Famiglia" offre alcuni servizi aggiuntivi, di cui segue presentazione e relativi costi.

Per maggiore chiarezza si riportano nell'allegato 1.1 la retta e i servizi aggiuntivi offerti, corredati di costo.

La retta sarà in base alla durata di permanenza degli ospiti e va saldata posticipatamente a mezzo bonifico o POS.

SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI

➤ SERVIZIO BAGNO ASSISTITO

Se l'ospite desidera usufruire di un bagno in barella doccia supportato dagli operatori, il centro diurno mette a disposizione questo servizio una volta alla settimana.

Il costo del servizio non è compreso nella retta ed è pari a:

€ 20,00

➤ **SERVIZIO DI BARBIERE/PARRUCCHIERE**

Gli O.S.S. provvederanno ad inserire le persone interessate nella programmazione settimanale inoltrando poi l'elenco al R.A.A.

Il costo del servizio non è compreso nella retta ed è pari a:

€ 11 per piega;

€ 15 per taglio;

€ 26,00 per taglio e piega

€ 5,00 per barba

➤ **SERVIZIO PODOLOGO**

Gli O.S.S. provvederanno ad inserire le persone interessate nella programmazione settimanale inoltrando poi l'elenco al R.A.A.

Il costo del servizio non è compreso nella retta ed è pari a:

€ 25,00 (tariffa vigente al momento).

➤ **SERVIZIO RISTORAZIONE**

Tale servizio prevede colazione, pranzo, merenda.

I pasti vengono gestiti dalla società DUSSMAN e preparati all'interno della struttura

I menù sono elaborati e visionati dalla dietista dipendente della DUSSMAN, nel rispetto delle abitudini alimentari dell'ospite e contemplano sia un regime normale che menù dietetici nel caso si rendessero necessari.

la raccolta delle prenotazioni per il pasto degli ospiti viene effettuato dalla R.A.A. nel rispetto delle abitudini e delle preferenze alimentari degli ospiti.

Il menù giornaliero, con rotazione quadri settimanale e programmazione stagionale con cadenza semestrale, viene predisposto dal R.A.A. e reso noto agli ospiti mediante esposizione nei locali comuni.

➤ **SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il servizio avviene mediante l'utilizzo di un pulmino dotato di pedana per la movimentazione di ospiti in carrozzina.

Il servizio si effettua dalle 7.00 alle 18.00

Il costo del servizio non è compreso nella retta ed è pari a:

* solo andata o solo ritorno in un raggio di 5 km € 80,00 al mese

* solo andata o solo ritorno in un raggio \geq di 5 km € 120,00 al mese

* andata e ritorno € 150,00 al mese

Negli orari di trasporto è attivo il **seguito numero 3533568203**

➤ PULIZIA E SANIFICAZIONE

I locali e gli spazi comuni vengono puliti e sanificati dalla Società DUSSMAN, secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute degli ospiti e conformi alle attività svolte.

STANDARD DI QUALITA'

CRA "Sacra Famiglia" è certificata UNI EN ISO 9001:2015.

Fornire un servizio di qualità significa soddisfare le esigenze del cliente e garantire il soddisfacimento di tali bisogni nel tempo. Per tale motivo la struttura si è dotata di strumenti per monitorare e tenere sotto controllo i processi considerati critici. Ed è per questo motivo che diventa prioritario gestire il processo di verifica dei risultati ed il miglioramento continuo.

Per potere gestire il processo di qualità sono stati individuati diversi strumenti:

- gestione della non conformità e degli eventi critici;
- gestione dei reclami e dei suggerimenti degli utenti;
- verifica strutturata della soddisfazione degli utenti;
- verifica dei risultati relativa ai processi di realizzazione dei servizi (verifica degli indicatori in relazione gli obiettivi);
- gestione delle azioni correttive e preventive;
- verifiche ispettive interne (riguardo lo stato di conoscenza e applicazione del sistema qualità);
- verifiche da parte della nostra committenza;
- verifiche ispettive esterne.

E' bene sottolineare che fornire un servizio di qualità significa prendere non solo in considerazione i singoli processi ma anche l'interazione di tali processi. Così facendo è più facile identificare le aree per il miglioramento e si possono mirare meglio le risorse, per correggere eventuali problemi, migliorando la propria efficienza ed efficacia organizzativa coinvolgendo tutto il personale facendo aumentare la fiducia del cliente.

Pertanto verranno programmate ed effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti a valutare il livello dei risultati ottenuti in particolare durante la prima verifica, sulla base dei dati rilevati, verranno definiti i tempi di attuazione degli obiettivi fissati, tempi che verranno, di volta in volta, monitorati ed eventualmente ridefiniti durante le verifiche successive.

area prestazioni	indicatore	Modalità rilevazione
verifica programma di lavoro assistenziale almeno 2 volte/anno	frequenza delle verifiche del programma di lavoro assistenziale	report specifico
riunione una volta al mese con il coordinatore e il R.A.A.	frequenza delle riunioni	report specifico

PAI	Numero PAI in base al numero degli ospiti presenti nell'arco dei 6 mesi	report specifico
numero di incontri effettuati con i famigliari	frequenza degli incontri	verbale

TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA

Al fine di tutelare i propri ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, il Centro Diurno "Sacra Famiglia", ha definito alcune regole di convivenza alle quali richiede di attenersi:

Diritto alla riservatezza

All'ospite deve essere riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Presenza dei familiari e/o amministratore di sostegno

Durante il primo giorno di inserimento si ritiene opportuno la presenza del familiare e/o amministratore di sostegno per affiancare il proprio caro nella conoscenza e scoperta di un luogo nuovo, affinché l'inserimento ed il distacco avvenga gradualmente.

Inoltre agli utenti è fatto divieto di:

- introdurre animali
- fumare
- portare oggetti di valore e denaro o carta di credito in quanto la direzione non assume nessuna responsabilità in caso di smarrimento di beni di proprietà dell'ospite

Accesso alle informazioni

Tutte le informazioni sanitarie dell'ospite, sono dati sensibili e come tali rientrano nella tutela della privacy, pertanto possono essere trasmesse solo ed esclusivamente all'ospite o ai familiari dell'ospite stesso o eventuali amministratori di sostegno/tutori.

Tali informazioni potranno essere richieste solo ed esclusivamente al personale sanitario.

PERMESSI DI USCITA E LIBERTA' PERSONALI

Il centro diurno garantisce assistenza e vigilanza agli ospiti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Gli utenti possono uscire autonomamente dalla struttura solo in presenza di comunicazione scritta del familiare o e/o dell'amministratore di sostegno che deve essere fornita direttamente al Centro.

DIMISSIONI

Sono motivo di dimissioni rinuncia da parte dell'ospite o del familiare e/o amministratore di sostegno che ha sottoscritto il contratto con un preavviso di 7 giorni.

INFORMAZIONI E RECLAMI

RECEPTION

Alle tradizionali competenze della reception (regolamentazione degli ingressi, delle uscite e servizio informazioni), si sommano altre funzioni specifiche connesse alla tipologia della struttura: compito dell'operatore è dissuadere dalle uscite ospiti non autorizzati.

Inoltre la reception rappresenta non solo un punto di transito ma anche di riferimento per i familiari e/o amministratore di sostegno in caso di bisogno specifico e richiesta di informazione.

Gli ufficio della R.A.A., infermiere, animatore, fisioterapista sono dotati di apparecchio telefonico che può avere accesso e ricevere dall'esterno della struttura con numero dedicato.

BUCHETTA RECLAMI

Al fine di migliorare i servizi e renderli più possibili adeguati all'esigenze degli ospiti viene istituita una cassetta situata all'ingresso della struttura nella quale gli ospiti, familiari e amministratori di sostegno possono in forma personale o anonima, fare pervenire reclami, pareri, consigli.

La modalità di presentazione del reclamo potrà avvenire:

- ✓ inviando lettera presso il coordinamento
- ✓ tramite colloquio con il coordinatore o il R.A.A.
- ✓ in forma anonima (buchetta reclami).

INFORMAZIONI PRATICHE

- ✓ *Come raggiungere il Centro Diurno "Sacra Famiglia"*

Auto

Da Bologna via Murri, oltrepassare il ponte S. Rufillo proseguire per circa 10 km arrivati a Pianoro alla prima rotonda svoltare 2° sinistra, proseguire per viale della Resistenza alla prima rotonda svoltare 2° strada a sinistra, ancora alla 2° sinistra per via Fantini. In fondo a via Fantini girare a destra e a 5 metri sulla sinistra si trova il parcheggio della struttura (parcheggio gratuito non custodito).

Autobus

Linea 96 per Pianoro Vecchio fermata viale della Resistenza

- ✓ *Orari utili ai familiari*

Ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì

08:30 - 13.00

13.30 - 16.30

Allegato n.1.1

Retta Centro Diurno "Sacra Famiglia"

Retta Centro Diurno Sacra Famiglia

Retta posto privato € 35,00 al giorno

Costo servizi aggiuntivi

✓ ***Servizio Bagno Assistito***

Il costo del servizio è pari a € 20,00

✓ ***Servizio Barbiere/Parrucchiera***

Il servizio ha un costo pari a:

€ 5,00 per barba

€ 11,00 per piega

€ 15,00 per taglio

€ 26,00 per taglio e piega

✓ ***Servizio Podologo***

Il servizio ha un costo pari a € 25,00 (tariffa vigente al momento).

✓ ***Servizio di Trasporto***

Il costo del servizio è pari a:

* solo andata o solo ritorno in un raggio di 5 km € 80,00 al mese

* solo andata o solo ritorno in un raggio \geq di 5 km € 120,00 al mese

* andata e ritorno € 150,00 al mese