



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

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO ASSISTENZIALE PER ANZIANI “F.lli Bedeschi”- Bagnacavallo

**V. SINISTRA CANALE SUPERIORE, 30/B
BAGNACAVALLO (RA)
TEL.0545-61308 FAX. 0545-935189
Email: casaprotettabagnacavallo@aspbassaromagna.it**

REV. MAGGIO 2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra i cittadini utenti dei Servizi e l'Ente che eroga il servizio.

La Carta dei servizi viene consegnata al momento dell'accesso al servizio; è inoltre liberamente disponibile nell'espositore situato presso il servizio, su richiesta dell'utente presso gli uffici del coordinatore, sul sito internet aziendale (ove è possibile consultare il documento integrale sul sito ufficiale dell'ASP dei Comuni della Bassa Romagna www.aspbassaromagna.it).

La presente Carta dei Servizi permette di conoscere l'organizzazione e le modalità di erogazione delle prestazioni presso il **servizio di Centro Diurno F.lli Bedeschi di Bagnacavallo**, ha validità quinquennale ed è oggetto di aggiornamenti periodici dei contenuti in caso di modifiche relative all'organizzazione e gestione del servizio.

La struttura denominata "F.lli Bedeschi" è situata in Via Sinistra Canale Superiore, 30/B a Bagnacavallo e ospita al suo interno 4 servizi:

- a) un Servizio di Casa Protetta (65 posti letto accreditati e 5 posti letto autorizzati);
- b) un Servizio di R.S.A (Residenza Sanitaria-Assistenziale - 16 posti letto accreditati)
- c) un Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale per disabili destinato ad accogliere temporaneamente n.6 disabili adulti;
- d) **un Servizio di Centro Diurno (ricettività 25 posti di cui 15 accreditati)**

La presente carta dei servizi regola l'attività e le prestazioni presso il Servizio di Centro Diurno

DESTINATARI

Il Centro Diurno Assistenziale per Anziani F.lli Bedeschi, situato presso la struttura "F.lli Bedeschi" in Via Sinistra Canale Superiore, 30/b a Bagnacavallo, è una struttura socio/sanitaria per la Terza Età, nata per l'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.25 anziani, di cui 15 posti accreditati, 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 che possono presentare compromissioni delle capacità motorie e necessitano di un ambiente protetto.

OBIETTIVI DEL CENTRO DIURNO

- ♣ garantire le migliori condizioni di benessere psico/fisico dei propri utenti;
- ♣ 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;
- ♣ creare ambienti di vita sicuri, personalizzati, il più possibile simili all'ambiente familiare;

- ▲ promuovere e mantenere la socializzazione, i rapporti con l'ambiente esterno, la rete integrata dei servizi, il volontariato;
- ▲ garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana, nonché della privacy, promuovendo comportamenti professionali etici e qualificati;
- ▲ promuovere e controllare la qualità delle prestazioni.

LA STRUTTURA

La struttura F.lli Bedeschi ha sede a Bagnacavallo in Via Sinistra Canale Superiore, 30/b (Tel 0545/61308 Fax 0545/935189) e ospita al suo interno anche il servizio di Centro Diurno.

L'immobile è gestito dalla ASP dei Comuni della Bassa Romagna, la cui sede si trova in Via Mazzini n.3 a Bagnacavallo (Ra).

L'edificio offre un ambiente confortevole, sicuro e attento ai bisogni della persona.

Gli utenti usufruiscono di ambienti esclusivi e dedicati, con locali per il pranzo, sale per le attività, locali per il riposo, bagni attrezzati per disabili. Per l'esercizio della attività sono presenti attrezzature altamente tecnologiche e arredi studiati per il comfort e il benessere dell'utente e per favorirne l'autonomia (poltrone relax, sollevatori, pedaliere...). I locali sono dotati di TV, videoregistratore, radio/stereo; A disposizione degli utenti del centro diurno diversi ambienti: sala refettorio, soggiorno/sala centrale, sala animazione, una palestra, una sala per il culto, di un'ampio parco per passeggiate all'aperto. Impianto di aria condizionata negli ambienti comuni.

MODALITA' E CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio di Centro Diurno gli utenti e/o i loro familiari o amministratori di sostegno/tutori devono rivolgersi al Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Distretto di Lugo, che individua come punto di accesso alla rete dei Servizi l'Assistente sociale del Comune di residenza.

L'ammissione degli ospiti al servizio è subordinata, per i posti accreditati, all'esame dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (di seguito U.V.G.) attivata previa richiesta dell'utente e/o di un familiare di riferimento o amministratore di sostegno/tutore all'Assistente Sociale territoriale. Il richiedente e/o i suoi familiari o l'amministratore di sostegno/tutore, possono visitare il Centro, preferibilmente previo appuntamento, con il Coordinatore Responsabile della Struttura, anche prima di presentare la domanda di ingresso.

Qualora l'U.V.G. valuti idoneo il Centro Diurno come servizio di supporto alla famiglia invia al Coordinatore la Scheda di valutazione geriatrica completa ddei dati utili per contattare i familiari dell'anziano. Il Coordinatore di Struttura e/o la Responsabile Attività Assistenziali (di seguito RAA) e/o il Responsabile Attività Sanitarie (di seguito RAS) procede a contattare la famiglia o l'amministratore di sostegno/tutore per un colloquio informativo, per una visita agli ambienti e per definire le modalità e i tempi per l'inserimento.

La Direzione potrà concordare con i familiari o con gli amministratori di sostegno/tutori degli utenti, durante la fase di inserimento dell'anziano al Centro, la loro presenza per alcune ore, in modo da garantire un impatto equilibrato e sereno con il servizio.

Al momento dell'ingresso l'utente o i suoi familiari o l'amministratore di sostegno/tutore dovranno provvedere all'espletamento di tutte le formalità previste, alla sottoscrizione dell'impegno alla corresponsione della retta di mantenimento e all'autorizzazione al trattamento dei dati privati dell'utente e del caregiver; la famiglia o l'amministratore di sostegno/tutore dovrà fornire inoltre quanto indicato nell'allegato 1).

Il familiare o l'amministratore di sostegno/tutore degli ospiti di Centro diurno sarà tenuto a comunicare con idonea documentazione scritta ogni cambiamento relativo alla condizione fisica, prescrizioni mediche (utilizzando l'apposito modulo di aggiornamento farmaci), stato di salute dell'utente e a fornire recapiti e ogni quant'altro informazione si ritenga utile per una corretta assistenza.

SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO

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 dall'Unità di valutazione geriatrica e dal 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 contenute qui di seguito:

Attività di coordinamento delle attività	Viene svolta dalla figura del Coordinatore, Responsabile di struttura, cui compete la direzione organizzativa e gestionale dei servizi; al Coordinatore, presente negli orari indicati in bacheca, 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 e le convenzioni in essere con l'Azienda USL, 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 di base 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 pedaliere e deambulazioni assistite
Attività di animazione, occupazionale e ricreativo culturali	Le attività di animazione vengono svolte dall'animatrice di struttura e dal personale assistenziale sia all'interno della casa protetta che all'esterno 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 ottimale. 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.
Servizio di consulenza psicologo	E' prevista la consulenza dello/a Psicologo/a per il supporto emotivo, psicologico e relazionale degli utenti e familiari nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn-out degli operatori.
Assistenza religiosa Servizio alberghiero	E' assicurata l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e libertà dei singoli. Viene celebrata settimanalmente la Santa Messa e quotidianamente si tiene il rosario. 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.
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 con l'Ente. Gli anziani residenti nel Comune di Bagnacavallo potranno richiedere al Coordinatore dell'Ente di usufruire del trasporto a domicilio tramite personale e mezzi a convenzione. Il servizio di trasporto non è disponibile nei giorni festivi (domenica) e infrasettimanali.

Sono escluse, fra i servizi, le prestazioni di: bagno, di parrucchiera e di 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.

IL PERSONALE

All'interno del servizio di Centro Diurno operano quotidianamente le seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile di Struttura
- Coordinatore Infermieristico (R.A.S.)
- Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Animatore
- Addetti all'Assistenza di Base (A.d.B./O.S.S.)
- Infermieri
- Fisioterapista
- Capocuoca
- addetto alla cucina
- Addetto alla Manutenzione (su chiamata)
- Addetti alle pulizie (ditta esterna)

Gli orari di tutto il personale che opera nella struttura sono depositati nell'Ufficio del Coordinatore e in ambulatorio.

Le prestazioni sanitarie, tutelari, alberghiere e ricreativo-culturali vengono fornite da personale qualificato in accordo con quanto stabilito dalle disposizioni regionali in materia, dipendente o in convenzione.

Gli operatori, si riuniscono periodicamente insieme ai loro responsabili, per verificare ed elaborare programmi di intervento personalizzati nei riguardi gli utenti.

Ogni operatore è identificato con nome, cognome, datore di lavoro e mansione attraverso apposito cartellino di riconoscimento o etichetta poste sulla divisa, inoltre, ogni figura professionale è riconoscibile dal colore delle divise.

Al fine di mantenere e incentivare i rapporti con il territorio, la struttura collabora da alcuni anni con diverse organizzazioni, sostenendo così l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni e singoli) per la realizzazione dei propri programmi di intervento.

Già da alcuni anni il Centro diurno di Bagnacavallo è stato individuato come sede formativa per gli allievi di varie professionalità previste per legge (o.s.s., allievi di scuole tecnico-professionali, ecc).

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;
- dalle 14,30 merenda pomeridiana, somministrazione di bevande a metà mattina e metà pomeriggio (sono inoltre presenti distributori di bevande calde, fredde e snacks), cammini e attività manuali e occupazionali, accompagnamento in bagno, ecc...;
- dalle 17,40 alle 18,40 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 secondo le disposizioni contenute nelle normative vigenti che regolano la preparazione degli alimenti secondo criteri di sicurezza e qualità.

La cucina programma 4 menù stagionali in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti. I menù ruotano su 4 settimane. In relazione ad eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti ed in base alle patologie, sono garantite diete appropriate, secondo le disposizioni e prescrizioni del Medico di Base. Qualsiasi cibo o bevanda portata dall'esterno deve essere autorizzata dal Medico curante.

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 o privi di scontrino fiscale.**

Il personale di assistenza provvede alla somministrazione dei pasti agli anziani che non sono in grado di alimentarsi autonomamente.

Il menù consultabile dagli ospiti e familiari o amministratori di sostegno, è appeso 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 che derivano dal reparto per trasmetterlo 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 COMUNITARIA

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.

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

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, negli spazi comuni e non , 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 imprevedibili 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 cortile interno.

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.

Per anziani su posti Accreditati

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.

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, informando di questo i servizi sociali e territoriali competenti. Questi ultimi, decorsi inutilmente i termini previsti nella costituzione in mora, valutano sulla base della situazione sociale, reddituale e familiare se concedere un contributo a copertura della retta o se autorizzare la dimissione dell'utente dal servizio.

Dimissioni o trasferimento per sopravvenuta incompatibilità delle condizioni socio-sanitarie dell'utente al servizio: in tal caso l'ASP attiverà i servizi sociali e territoriali competenti che individuano una collocazione più adeguata per l'ospite.

Per anziani su posti Non Accreditati

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 su posti accreditati

Le rette per assenza sono calcolate sulla base delle seguenti regole:

1) in caso di mantenimento del posto conseguente alle seguenti tipologie di assenza :

a) ricoveri ospedalieri – documentati da certificazione della struttura ospedaliera ;

b) malattia – documentata da certificato medico indicando il periodo di malattia dalal.....;

c) rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici e assenze programmate concordate con l'ASP – è richiesta la compilazione di un apposito modulo (allegato n. 2 alla Carta dei Servizi);

entro il limite di 30 giorni annui (sommando tutte le assenze sopra elencate) , la retta assenza sarà ridotta pari al 45% della retta giornaliera di presenza.

Dopo tale periodo la conservazione del posto comporterà il pagamento della retta piena.

Gli utenti sono invitati a presentare la documentazione richiesta per usufruire della riduzione della retta (entro e non oltre l'ultimo giorno del mese in corso) e a tal fine **si precisa che per le assenze elencate al punto c), è sufficiente avvisare il servizio e compilare il modulo allegato, senza altra documentazione.**

Assenze su posti non accreditati : in caso di assenza dal servizio per qualsiasi motivo è possibile conservare il posto pagando la retta intera per ogni giornata di assenza.

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 attraverso le seguenti modalità:

- a) prioritariamente addebito 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.

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 il familiare di riferimento firma al momento dell'ingresso in struttura.

SISTEMA DI QUALITA'

Il Centro Diurno F.lli Bedeschi, nel rispondere ai bisogni dei propri utenti, elabora le proprie scelte operative partendo da alcuni valori fondamentali, tra i quali:

- ▲ il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti al fine di favorire una più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- ▲ l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse umane;
- ▲ la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto, facendo dell'utente il fulcro di tutte le attenzioni, punto di riferimento di tutte le scelte, soggetto di bisogni, di diritti, di richieste e di risorse;
- ▲ la relazione con la famiglia dell'ospite o amministratore di sostegno/tutore, considerata come risorsa per l'utente e il servizio e come tale coinvolta nel progetto sanitario-assistenziale;

Al fine di salvaguardare e preservare i valori fondamentali di cui sopra e garantire la migliore qualità di vita, sia per l'ospite che per la sua famiglia la struttura si propone di adottare ogni anno obiettivi generali e specifici, individuando per ognuno di essi indicatori, standard e tempi di verifica (vedasi allegato 4).

L'attività di verifica, vigilanza e di controllo sulla qualità del servizio è garantita attraverso diversi strumenti quali:

- α) il monitoraggio dei singoli progetti assistenziali individuali, elaborati periodicamente dall'equipe e condivisi con l'anziano e/o i suoi familiari o amministratori di sostegno/tutori;
- β) l'adozione di strumenti di misurazione degli indicatori ritenuti significativi per la qualità del servizio erogato;
- γ) la rilevazione della qualità percepita degli assistiti e delle loro famiglie o dagli amministratori di sostegno/tutori, attraverso la somministrazione alla dimissione di un questionario sulla qualità percepita;
- δ) la rilevazione di eventi che abbiano determinato un danno/pericolo/rischio per l'incolumità degli ospiti (incident reporting);
- ε) la rilevazione e valutazione dei reclami e di eventuali risultanze di inappropriately dell'attività svolta desunte dai sistemi di monitoraggio delle attività;
- φ) Una relazione annuale di ogni servizio, così come individuato nel Programma di adeguamento.

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Ente in un obiettivo di miglioramento continuo, si impegna a raccogliere segnalazioni, suggerimenti o reclami 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.

L'Ente ha elaborato apposita procedura interna per la gestione dei reclami-segnalazioni-suggerimenti.

L'utente e/o il proprio familiare o amministratore di sostegno/tutore potranno rivolgere le proprie osservazioni:

a) direttamente al personale sanitario-assistenziale che si attiverà per fornire una risposta immediata o procederà ad inoltrare la segnalazione al proprio diretto Responsabile per l'attuazione delle azioni necessarie per il trattamento del reclamo-suggerimento-segnalazione;

b) direttamente al Coordinatore Responsabile dell'Ente;

c) in forma scritta utilizzando appositi moduli presenti in struttura nell'area adiacente alla guardiola infermieri. Le segnalazioni scritte potranno essere rese nell'apposita buchetta della posta di fronte alla guardiola infermieri.

L'Ente garantisce il trattamento del reclamo-segnalazione-suggerimento e predispone la risposta entro 15 giorni secondo quanto previsto dall'apposito protocollo. Non verranno prese in considerazione reclami o segnalazioni anonime.

INFORMAZIONE E 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, Associazioni di rappresentanza), su richiesta di una delle parti e momenti ludici, finalizzati a mantenere forti i rapporti fra utenti, familiari, amministratori di sostegno/tutori e territorio (uscite, manifestazioni, feste di compleanno, pranzi nel chiostro ecc.);

L'utente e la famiglia o l'amministratore di sostegno/tutore potranno richiedere qualunque informazione direttamente agli operatori o contattando il Coordinatore dell'Ente.

Il Coordinatore è a disposizione per colloqui informativi e/o per confrontarsi su aspetti inerenti l'organizzazione del servizio, presso l'ufficio della struttura negli orari e nelle giornate indicati in bacheca, oppure, al di fuori di tali orari, previo appuntamento.

SOSTEGNO E CONTRIBUTI ALL'ATTIVITA'

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.

Ogni cittadino può scegliere di contribuire alle attività del Centro Diurno F.lli Bedeschi di Bagnacavallo, in una comune azione di sostegno ai progetti di miglioramento dei servizi agli anziani e alle persone con disabilità, tramite il conto corrente intestato all' ASP dei Comuni della Bassa Romagna sul quale è possibile effettuare l'offerta indicando come causale "donazione a favore del Centro Diurno F.lli Bedeschi di Bagnacavallo":

**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, e la causale del versamento Offerte in denaro possono essere effettuate direttamente presso gli Uffici Amministrativi dell'ASP in Via Mazzini, 3 – Bagnacavallo o presso la Struttura chiedendo del Coordinatore.

ALLEGATO 1)

CORREDO E DOCUMENTAZIONE PER L'INGRESSO AL C.DIURNO

In occasione dell'ingresso al Centro Diurno si prega di consegnare quanto segue:

- scheda sanitaria compilata e firmata dal medico di medicina generale dell'utente;
- i presidi sanitari in uso (pannoloni, cuscini antidecubito, ausili per la deambulazione quali carrozzine, girelli, contenzioni, ecc.);
- confezione integra dei farmaci da somministrare durante le ore di frequenza al Diurno;
- un cambio completo di indumenti di uso corrente (abiti o tute complete, o pantaloni e maglietta , una felpa, una maglia da pelle, un paio di calzini o calze e un paio di mutande se in uso) ;
- - copia della carta di identità dell'utente e del familiare o dell'amministratore di sostegno/tutore che firma l'impegnativa di spesa;
- copia del codice fiscale/tessera sanitaria dell'utente e del familiare o dell'amministratore di sostegno/tutore che firma l'impegnativa di spesa;

Griglia con Obiettivi specifici, indicatori e standard di Qualità

FATTORI QUALITATIVI/ PROCESSI	OBIETTIVI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DI VERIFICA
Organizzazione del servizio e degli spazi	Il servizio garantisce: - l'apertura dei propri spazi con orari ampi e flessibili - Pulizie giornaliere e periodiche degli spazi	- apertura del servizio per almeno 10 ore al giorno - < 10% di risposte negative alla domanda inerenti gli orari di apertura contenuta nel questionario - < 10% di risposte negative alla domanda inerente le pulizie contenuta nel questionario
Attività di animazione e di socializzazione	Realizzazione di: - un progetto annuale innovativo e/o una iniziativa di integrazione con il territorio; - programmi di animazione annuale che tengano conto delle condizioni generali degli ospiti e dell'eventuale presenza di disturbi del comportamento. - uscite sul territorio con i propri anziani	- presenza di almeno un progetto o di un iniziativa annuale presenza - presenza di un programma di animazione per utenti con disturbi del comportamento - realizzazione di almeno 2 uscite annuali
Assistenza e cura del paziente durante la degenza	Il servizio si impegna a garantire ad ogni anziano: - alimentazione varia e rispettosa delle stagioni e tradizioni - igiene e cura della persona	- presenza di un menù stagionale con alternative al menù giornaliero - presenza programma (PAI) cure igiene parziali e cura della persona inerente la qualità delle prestazioni assistenziali presente nei questionari - < 10% di risposte negative alla domanda inerente la qualità complessiva del servizio contenuta nel questionario
Personalizzazione del servizio	Il servizio si impegna a garantire: γ) interventi personalizzati attraverso l'adozione di PAI η) valutazioni periodiche sullo stato di salute (ex test Minetti, Scala di Braden, registro cadute, registro contenzioni)	- redazione e verifica dei Pai almeno due volte all'anno e/o al bisogno - presenza di scale di valutazione
Competenze, capacità e formazione del personale	L'ASP si impegna a garantire e consolidare la professionalità e le capacità dei propri professionisti e a ridurre il burn-out attraverso: - formazione periodica - percorsi di valutazione e supervisione - strumenti di coinvolgimento e partecipazione alle diverse fasi di programmazione, attuazione e verifica dei progetti assistenziali	< 10% di risposte negative alla domanda inerente il comportamento del personale contenuta nel questionario; - n.di ore di formazione pari a circa 15 ore annuali per operatore. - % pari o superiore al 90 di personale oggetto di valutazione - n. di incontri periodici dell'equipe non inferiore a 4 nel corso dell'anno
Coinvolgimento dei familiari o amministratore di sostegno/tutore	La struttura assicura la partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie o amministratore di sostegno/tutore assicurando: - riunioni con i familiari o amministratori di sostegno/tutori - la condivisione dei piani di assistenza personalizzati; - procedure per il monitoraggio della qualità percepita	- almeno 2 riunioni all'anno - % di PAI condivisi con i familiari o amministratori di sostegno/tutori o gli utenti non inferiore al 90% - almeno 70% di questionari di gradimento compilati

