



CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIURNO
“ALBINEA INSIEME CASA CERVI LUIGI”

Via Togliatti n.6 – 42020 Albinea (RE) - P.IVA e C.F.:02009450350 – Numero REA: RE – 243130
Recapito tel.: 0522/599841 fax 0522.1602196 – Indirizzo e-mail: amministrazione@casacervi.it
Indirizzo PEC: casacervi@pec.it
<http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it>
Monte dei Paschi di Siena; IBAN: IT 19 W 01030 66130 000001809057
CREDEM IBAN: IT 46 W 03032 66130 010000006656



La carta dei servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino di documentarsi circa i servizi erogati presso il *Centro Diurno "CASA CERVI LUIGI"*, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza.

La Cooperativa Sociale ALBINEA INSIEME, aderente alla Federazione Diocesana Servizi agli Anziani (*FeDISA*), ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione degli ospiti e dei famigliari, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'anziano *che usufruisce del servizio* e della sua famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad esso correlati.

La Carta dei servizi rappresenta un impegno contrattuale che il servizio del Centro Diurno assume con l'ospite e con i suoi famigliari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del ben essere psico-fisico all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio della Cooperativa Sociale "*Albinea Insieme Casa Cervi Luigi*" nella seduta del 31 AGOSTO 2020.

*La Presidente
Tiziana Tondelli*



INDICE

PRINCIPI ISPIRATORI	PAG. 4
FINALITA' E VALORI	PAG. 5
FINALITA' DELLA STRUTTURA	PAG. 6
DESTINATARI	PAG. 7
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E LA SUA STORIA	PAG. 8
GLI SPAZI E GLI ARREDI	PAG. 9
SERVIZI EROGATI	PAG. 10
MODALITA' DI ACCESSO	PAG. 12
GIORNATA TIPO	PAG. 14
REGOLE DI CONVIVENZA	PAG. 15
INFORMAZIONE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	PAG. 16
VOLONTARIATO	PAG. 17
CONTRIBUZIONE UTENZA	PAG. 19
ALLEGATI	PAG. 20

Via Togliatti n.6 – 42020 Albinea (RE) - P.IVA e C.F.:02009450350 – Numero REA: RE – 243130

Recapito tel.: 0522/599841 fax 0522.1602196 – Indirizzo e-mail: amministrazione@casacervi.it

Indirizzo PEC: casacervi@pec.it

<http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it>

Monte dei Paschi di Siena; IBAN: IT 19 W 01030 66130 000001809057

CREDEM IBAN: IT 46 W 03032 66130 010000006656



PRINCIPI ISPIRATORI

Tutte le attività e le prestazioni erogate presso il centro Diurno , sono organizzate e gestite nel rispetto dei principi fondamentali tratti dalla Dir. P.C.M. del 27-01-1994, di seguito enunciati:

4

EGUAGLIANZA

Il servizio è erogato nel rispetto delle persone assistite e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione.

Per ogni singolo ospite viene compilato il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che, partendo dai bisogni specifici della persona (culturali, religiosi, emotivi, cognitivi, sociali) e dalle esigenze strettamente sanitarie, raccoglie tutti gli interventi socio-assistenziali e riabilitativi predisposti.

IMPARZIALITA'

Ogni comportamento nei confronti della persona assistita è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITA'

L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità delle prestazioni erogate siano esse sanitarie, assistenziali o tutelari, definite nei PAI.

PARTECIPAZIONE

Alle persone assistite e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/ confronto tra responsabili del servizio, familiari e ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Per questo il PAI è periodicamente, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale ed è condiviso con i familiari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impegno di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

FINALITA' E VALORI

Al fine di migliorare la qualità di vita degli utenti, si perseguono le seguenti finalità e valori fondamentali:

-Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'anziano, grazie ad interventi che prevenano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età. Offrire un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento di tutte le capacità residue (psico-fisiche) facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.

Per questo è fondamentale il coinvolgimento delle famiglie (o del care-giver) e del medico di famiglia.

-Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale ed un'organizzazione che si impegna ad un uso ottimale del personale impiegato valorizzando le tecniche professionali di ciascuno di loro.

-Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale della comunità rafforzando la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni.

-Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'anziano e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno del CD il più vicina possibile alla vita condotta presso la propria residenza.

- Garantire all'utente e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione della vita all'interno del CD e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

- Assicurare all'ospite supporto educativo, emotivo e psicologico, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e, nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento delle abilità personali, anche favorendo la partecipazione ai gruppi di auto-aiuto e ai momenti di supporto e incontro.

1. FINALITA' DELLA STRUTTURA

Il Centro Diurno "Casa Luigi Cervi" (di seguito indicato con CD) è una struttura socio-assistenziale, semiresidenziale, per persone anziane con diverso grado di non autosufficienza, in condizione di disabilità fisica e/o affetti da demenza senile più o meno grave.

Il CD accoglie anziani residenti nei Comuni dell'Unione Colline Matildiche; si connota nella rete dei servizi della zona Pedecollinare della Provincia di Reggio Emilia come partner attivo di molteplici e differenti soggetti giuridici (istituzioni, associazioni, servizi) presenti e operanti sul territorio.

La struttura si trova in una zona residenziale con traffico limitato e in prossimità di parchi, giardini ed ampie zone verdi, vicino al centro del paese, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici dai comuni limitrofi.

Il CD è aperto dal lunedì al venerdì dalle 07.45 alle 18.30; il sabato, la domenica e i festivi dalle 8.00 alle 18.00 per 363 giorni all'anno fatto eccezione il 25 dicembre e il 1° gennaio di ogni anno.

Mission

La mission del servizio del Cd è volta a creare risposte concrete ai bisogni di Socializzazione, Cura e Ben-essere della persona anziana, e si qualifica come sostegno alla famiglia dei Cittadini residenti Albinetani e, dei comuni dell'Unione Terre Matildiche, nel rispetto della persona e in coerenza con la programmazione, gli indirizzi e gli obiettivi declinati dalla Regione e dalla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria.

I principi guida che orientano l'assetto organizzativo e operativo sono:

-personalizzazione dell'intervento: il CD utilizza una metodologia di lavoro caratterizzata dall'individualizzazione degli interventi predisposti per ogni singolo ospite all'interno del Piano Assistenziale Individuale (Pai). La formulazione del Pai, ad opera di tutte le figure professionali componenti il gruppo di lavoro del CD (Coordinatrice, Oss, Fkt, Animatrice, Infermiere, Psicologa) raccoglie gli interventi di tipo assistenziale, riabilitativi, socializzanti e di mantenimento delle abilità cognitive possedute.

-integrazione multidisciplinare: nel CD viene adottato un approccio alla persona di tipo globale e una metodologia che privilegia il lavoro di equipe. Le diverse figure professionali modulano il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividono gli obiettivi e individuano comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari;

-integrazione del centro con la rete dei servizi: il CD si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi rivolto agli anziani e è quindi aperto e integrato con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari.). Tra questi assumono particolare valore nella cura dell'anziani i familiari e tutti i caregiver, cioè tutte le figure significative nella storia dell'anziano stesso.

7

DESTINATARI:

Il centro diurno è una struttura socio assistenziale semiresidenziale che ospita 25 anziani con diverso grado di non autosufficienza.

L'accesso al centro diurno è destinato:

- prioritariamente ai cittadini residenti nel Comune di Albinea.
- In subordine, a chi ha familiari (figli-nipoti) residenti nel Comune di Albinea.
- Ai cittadini residenti nei comuni dell'Unione Colline Matildiche.
- in caso di ulteriore disponibilità, ai cittadini non residenti.
- il servizio è rivolto ad utenti autosufficienti e non autosufficienti di età superiore ai 65 anni e che si trovino in particolari situazioni psicofisiche tali da compromettere l'autonomia, comprese patologie fisiche e mentali degenerative, tra le quali demenze senza gravi disturbi comportamentali che graverebbero sugli altri residenti del centro.
- utenti con patologie invalidanti parzialmente irreversibili che non necessitano di prestazioni sanitarie elevate.
- utenti con meno di 65 anni per cui è stata riconosciuta la necessità di frequenza ad un ambiente protetto.
- utenti portatori di patologie che rientrino nelle tipologie previste dall'art. 2 della L.R. 5/1994 e successive modifiche e integrazioni ("adulto non autosufficiente a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile"), purché non necessitino di prestazioni sanitarie complesse.
- utenti con patologie stabilizzate medio-gravi ed impossibilitate ad essere assistite nel proprio nucleo familiare.
- utenti in fase post-acuta e/o post-ospedaliera che necessitano di interventi finalizzati al miglioramento del livello funzionale ed al relativo mantenimento.
- utenti con forme di demenza che presentano deficit cognitivo senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità del singolo ospite con la struttura

Via Togliatti n.6 – 42020 Albinea (RE) - P.IVA e C.F.:02009450350 – Numero REA: RE – 243130

Recapito tel.: 0522/599841 fax 0522.1602196 – Indirizzo e-mail: amministrazione@casacervi.it

Indirizzo PEC: casacervi@pec.it

<http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it>

Monte dei Paschi di Siena; IBAN: IT 19 W 01030 66130 000001809057

CREDEM IBAN: IT 46 W 03032 66130 010000006656



2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E LA SUA STORIA

L'origine di questa esperienza costituisce un tratto di identità e struttura quell'insieme di valori che sono alla base dell'agire quotidiano nell'organizzazione dei servizi.

Siamo agli inizi del 2000 quando un cittadino di Albinea, il compianto Vivaldo Cervi, con un gesto di grande generosità, dona un terreno alla Parrocchia.

Il Comune e la Parrocchia avviano un progetto comune, rivolto alla popolazione anziana del territorio e costituiscono una società a responsabilità limitata, che costruisce il Centro Diurno (aperto nel 2002).

È con lo stesso spirito di collaborazione e dialogo che nasce la Cooperativa Albinea Insieme Casa Cervi Luigi, a cui è affidata la gestione del Centro, che diventa negli anni un importante servizio per l'accoglienza degli anziani.

Dal 2008, si avvia il percorso che porta alla trasformazione della srl in società per azioni (a partecipazione paritaria dei 2 soci-Comune e Parrocchia), con un rafforzamento del coinvolgimento dei cittadini che, attraverso l'azionariato popolare, diventano attivi co-finanziatori.

La Spa Albinea Casa Insieme realizza la costruzione della nuova struttura, che ospita la Casa Residenza Anziani e gli appartamenti assistiti.

L'ampliamento dei servizi ha mantenuto e rafforzato l'identità dell'esperienza.

Un'esperienza di welfare comunitario, che radica i servizi nel territorio.

Un progetto innovativo sia per l'offerta plurima di servizi, sia per l'originalità della scelta giuridica (una Spa proprietaria dell'edificio, una Cooperativa Sociale titolare della gestione).

Un progetto a cui contribuiscono, oltre a Comune, Parrocchia e cittadini, anche la Regione Emilia- Romagna, la Fondazione Manodori e Ditte locali.

Crediamo che stia proprio nel forte legame con il territorio, con le Istituzioni, le Associazioni, la cittadinanza, il tratto distintivo di questa esperienza.

Un positivo intreccio di soggetti e realtà che, pur nelle differenze, hanno collaborato e collaborano per il bene comune.

2.1 GLI SPAZI E GLI ARREDI

Il centro diurno Casa Luigi Cervi si colloca all'interno del Piano per la Non autosufficienza, come Centro Diurno per anziani, si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi del territorio e del distretto di competenza.

Il soggetto gestore "Albinea Insieme Casa Cervi Luigi" unico titolare nella gestione del Centro Diurno partecipa alla rete del Sistema integrato territoriale in modo attivo con diversi interlocutori e servizi:

- Incontri con Ausl
- Incontri con il Comune di Albinea, l'Unione delle Colline matildiche e con Reggio Emilia
- Incontri con le organizzazioni aderenti a Fedisa (Federazione diocesana servizi anziani)

Il Centro diurno è una struttura di recente costruzione vicino al Centro di Albinea, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici

Il soggetto gestore garantisce un ambiente confortevole e accogliente, privo di barriere architettoniche e localizzata su un unico piano.

La struttura si estende su un unico piano ed è composta da:

Ingresso ampio - uno spazio attività - una sala soggiorno (dotato di un impianto audio-video)- una sala pranzo- Una cucina - N° 2 bagni attrezzati di cui 1 bagno assistito - Palestra attrezzata con ausili per la riabilitazione - N°1 spazio dedicato al riposo - N°1 spazio relax, musica e lettura e tv - N°1 studio medico/infermiera - N°2 uffici (complessivi per tutti i servizi di casa Cervi), n.1 guardiola OSS, N°1 lavanderia e spogliatoio del personale.

Gli spazi sono ampi, luminosi con arredi adeguati alla tipologia degli utenti, senza barriere architettoniche. I vari spazi si affacciano sul giardino.

Il soggetto gestore assicura il benessere climatico grazie ad un impianto di riscaldamento a pavimento e di condizionatori posti in ciascun ambiente.

Arredi e ausili garantiscono un confort abitativo familiare e funzionale, attrezzato per le diverse esigenze della vita quotidiana di ogni singola persona ospitata.

Gli arredi sono confortevoli e gradevoli, permettono una idonea funzionalità d'uso e fruibilità in relazione alle caratteristiche dell'utenza ospitata.

Gli arredi insieme agli ausili e a tutte le attrezzature sono disponibili per il soddisfacimento dei bisogni individuali di ciascun utente secondo il PAI.

La tipologia di arredi è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.



2.2 SERVIZI EROGATI:

Il centro diurno fornisce agli ospiti i servizi sotto elencati:

2.2.1 Assistenza e supporto alle autonomie di base

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari, in possesso di specifico attestato di qualifica professionale, che si prendono cura dell'anziano attuando il Piano di Lavoro nel pieno rispetto delle procedure condivise e tenendo conto delle volontà espresse dagli anziani e dai loro parenti o care giver.

L'intervento di cura prevede il supporto nei vari momenti della giornata per aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella idratazione; lo stimolo all'utilizzo delle proprie capacità residue per il mantenimento delle autonomie residue o acquisite con interventi mirati individuali e personalizzati.

2.2.2 Assistenza sanitaria

Il Centro Diurno, seguendo la normativa vigente, prevede assistenza infermieristica con una presenza programmata, con l'obiettivo di tutelare la salute dell'ospite, prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico di medicina di base dell'anziano. Presta la rilevazione periodica dei parametri vitali, il controllo dell'integrità cutanea e dei corretti posizionamenti, le medicazioni e la riattivazione della funzionalità della persona che ne abbisogna. Ciascun ospite mantiene il proprio medico di medicina di base che può recarsi presso il CD per le visite periodiche o su richiesta, relazionandosi con il personale.

2.2.3 Assistenza riabilitativa

Durante la permanenza al Centro Diurno l'ospite potrà usufruire di interventi di riabilitazione motoria e funzionale di base, con l'ausilio di un fisioterapista in possesso del titolo di studio dalla normativa vigente con l'obiettivo di curare le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana finalizzata al mantenimento e al recupero delle sue capacità motorie.

2.2.4 Attività di animazione

Il CD promuove iniziative occupazionali e ricreative dirette a sostenere i rapporti degli anziani sia all'interno del Servizio che all'esterno, con altre associazioni presenti sul territorio. L'attività ricreativa viene modulata sulla base delle condizioni di salute e delle capacità cognitive di ogni ospite. L'animazione è organizzata da una figura preposta ed è finalizzata a creare attività ricreativa, culturali ed espressive, attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione della vita e delle biografie individuali. Mensilmente, viene affisso in bacheca un piano delle attività di animazione quotidiane. Il Centro Diurno festeggia i compleanni degli ospiti, e festeggia gli eventi civili e religiosi

previsti dal calendario annuale, nel rispetto delle credenze di ciascuno.

2.2.5 Cure estetiche

Sono assicurati dal CD il servizio di pedicure curativo che viene svolto da un podologo, su richiesta, così come il servizio di parrucchiera.

Mensilmente è previsto per chi lo desidera, nell'attività di animazione, un momento di cura e di estetica delle mani, anche attraverso progetti di animazione con enti/associazioni del territorio.

2.2.6 Assistenza psicologica

Il CD organizza corsi di Stimolazione cognitiva, individuali e in piccolo gruppo, volti al mantenimento delle competenze cognitive di ragionamento, memoria e di orientamento spazio temporale

Il servizio è svolto da due psicologhe-psicoterapeute esperte in neuropsicologia. L'attività prevede una consulenza sia all'anziano che alla famiglia e, se necessario, all'equipe del CD.

2.2.7 Assistenza religiosa

Il CD cura l'assistenza religiosa rispettando ogni professione di fede. Viene curata l'assistenza religiosa Cattolica con funzioni che si svolgono con regolarità settimanale. Vengono rispettate le regole alimentari previste da diversi credi religiosi. Tutto il servizio garantisce comportamenti ed azioni che rispettino le credenze, le pratiche e le tradizioni religiose di tutti.

2.2.8 Assistenza trasporti

E' garantito il servizio di trasporto con autista, dalla propria abitazione al CD e viceversa. In orari prestabiliti con automezzo appositamente attrezzato per il trasporto di persone disabili. Il trasporto è garantito tutti i giorni compreso i festivi. Inoltre è attiva una collaborazione, sui trasporti, con la Croce Verde.

Il prezzo del trasporto non è compreso nella retta.

2.2.9 Ristorazione

Il servizio ristorazione offre menù vari, equilibrati, nutrienti: sono garantite diete personalizzate per ospiti con particolari esigenze di alimentazione o religiose. Il menù prevede una pluralità di scelte e di piatti in base alla stagione, composto da 2 primi, 2 secondi, 2 contorni, frutta e dolce la domenica, con particolare attenzione ai menù per disfagici e diabetici. I pasti vengono serviti nella sala da pranzo ove ogni ospite ha un suo posto riservato.



2.2.10 Servizio di pulizia

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti è assicurata da personale dedicato, secondo un preciso piano. La pulizia viene effettuata quotidianamente, in fascia oraria mattutina. Vengono effettuate pulizie periodiche straordinarie programmate.

12

2.2.11 Servizio di manutenzione

Viene garantito con personale interno e con il supporto di ditte esterne la manutenzione ordinaria e straordinaria degli ambienti, degli impianti, delle attrezzature e degli arredi della struttura, provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in base alle varie esigenze e necessità che si presentano.

2.2.12 Servizio di comunicazione

Il servizio, per valorizzare le attività del Centro, offre un servizio di comunicazione attraverso uno spazio dedicato ai familiari nella bacheca collocata all'ingresso, ove è presente anche un diario che raccoglie immagini e parole delle attività svolte con gli Ospiti quotidianamente. Per le situazioni più problematiche o per comunicazioni particolari, la Coordinatrice responsabile del servizio riceve il familiare previo appuntamento. Casa Cervi cura un sito internet, una pagina facebook e una pagina instagram.

2.3 MODALITA' DI ACCESSO:

AMMISSIONI-DIMISSIONI

L'ammissione al CD è soggetta a valutazione dei singoli casi da parte dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Albinea e dell'Unione delle Colline Matildiche (presso Casa della Salute di Puianello).

Le domande d'ammissione per i residenti dell'Unione, inoltrate dall'interessato o, dai familiari, devono essere presentate all'**Ufficio Servizi Sociali del Comune** che provvede a fornire apposito modulo.

Le domande d'ammissione per i residenti fuori dall'Unione vanno presentate presso l'ufficio amministrativo della cooperativa Albinea Insieme Casa Cervi Luigi tramite apposito modulo.

L'inserimento all'interno del centro, prevede un incontro tra la Coordinatrice del Centro, l'Assistente Sociale comunale (solo per i residenti), con l'assistito e i familiari/tutore. Durante l'incontro che avviene presso il Servizio per dare modo di visitare i vari ambienti, viene compilata la cartella d'ingresso ove saranno riportate tutte le informazioni relative al nuovo ospite.

L'inserimento dell'anziano è preceduto dalla presentazione del caso nell'ambito della riunione settimanale d'equipe, in modo che la conoscenza completa del profilo

dell'anziano e della sua situazione siano patrimonio dell'intero gruppo di lavoro.

Al momento dell'accesso, l'ospite e/o i suoi familiari sottoscrivono, per accettazione, il Contratto di Fruizione del Servizio, nel quale sono indicate le prestazioni, i costi, le modalità di pagamento, le norme da rispettare e ogni altra condizione utile a definire il rapporto contrattuale stesso.

13

Il giorno dell'inserimento i familiari dovranno produrre la seguente documentazione:

- Scheda sanitaria (relazione sanitaria che consegnerà la coordinatrice) da far compilare al medico di base con la precisa indicazione della terapia farmacologica che fa a domicilio (nell'apposito modulo che consegnerà la coordinatrice);
- Documentazione sanitaria;
- Un cambio completo di indumenti da tenere presso il CD per eventuale emergenza. Saranno infine sottoscritti:
- L'informativa e il consenso al trattamento di dati personali;
- Moduli di autorizzazione ad effettuare uscite dal CD;
- La ricevuta dell'avvenuta consegna della Carta dei Servizi.

PRESA IN CARICO-OSSERVAZIONE:

L'ingresso dell'anziano prevede una presa in carico della persona, pertanto è preceduto da un colloquio con la famiglia e l'anziano anche durante la prima giornata di inserimento finalizzata alla conoscenza reciproca, alla valutazione delle autonomie e la conoscenza del familiare per comprendere meglio i bisogni, le abitudini e le preferenze della persona anziana. Inoltre l'ammissione è condizionata, ossia, dopo l'ingresso e prima della definitiva conferma, l'ospite è soggetto ad osservazione e monitoraggio per un periodo di 15-20 giorni.

Inizialmente viene stabilito un progetto assistenziale di minima di ingresso e appurata la compatibilità della personalità dell'ospite con la comunità e con la dotazione operativa (strutturale ed organizzativa) del servizio la coordinatrice provvede a confermare l'ammissione, informandone l'interessato e gli uffici.

ASSENZE PER MALATTIA:

La famiglia è tenuta a ricondurre a casa il proprio congiunto qualora questi, durante la permanenza al centro, manifesti sintomi di malessere. Il successivo rientro al centro diurno è subordinato alla completa guarigione dell'anziano che, in caso di malattie infettive o pregiudizievoli per la salute degli altri anziani, dovrà essere certificata dal Medico di base.

L'utente o i suoi familiari si impegnano a comunicare tempestivamente l'assenza entro le ore 9.00 del mattino per permettere di disdire il pasto prenotato, la mancata



comunicazione d'assenza nei termini suddetti comporta l'addebito del pasto e dell'intera giornata.

Per assenza previste superiori ai 15 giorni, i familiari sono tenuti a richiedere la sospensione della frequenza in forma scritta.

DIMISSIONI:

L'ospite è dimesso nel momento in cui vengono a mancare i presupposti che hanno determinato l'inserimento. L'anziano o la famiglia possono, comunque, decidere di rinunciare alla frequenza in qualsiasi momento, dopo firma del foglio di rinuncia.

GIORNATA TIPO:

Il Centro Diurno prevede il seguente programma giornaliero:

ORARIO	ATTIVITA'	DESCRIZIONE SPECIFICA
7.45	Apertura C.D e inizio trasporti.	Trasporto con pulmino
8.00	Il buongiorno di "Casa Cervi"	Accoglienza anziani e prima colazione.
9.30/11.30	Lettura giornale e inizio attività.	Attività di animazione strutturate e uscite programmate, attività riabilitative di gruppo.
10.00 / 10.30	Idratazione.	Somministrazione a metà mattina di bevande (succhi di frutta, tisane o sciroppi).
10.30/11.30	Cambi/ accompagnamento in bagno	Accompagnamento al bagno prima del pasto.
11.30 / 12.15	Igiene prima del pasto e pranzo ospiti disfagici	
12.15 / 13.00	Pranzo.	Pasto in sala da pranzo. Aiuto all'assunzione della terapia farmacologica.
13.00 / 15.00	Riposo.	Relax con la scelta di riposare nello spazio del riposo o socializzazione in sala comune.
15.00 / 18.00	Attività di animazione e merenda.	Attività di gruppo come da programma. Alle 15.00 somministrazione delle merende e idratazione (succhi di frutta, the, orzo o sciroppi). Accompagnamento al bagno.
18.00	Saluto per il rientro a casa e inizio trasporti.	Trasporto con pulmino.
18.30	Chiusura C.D.	

Via Togliatti n.6 – 42020 Albinea (RE) - P.IVA e C.F.:02009450350 – Numero REA: RE – 243130

Recapito tel.: 0522/599841 fax 0522.1602196 – Indirizzo e-mail: amministrazione@casacervi.it

Indirizzo PEC: casacervi@pec.it

<http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it>

Monte dei Paschi di Siena; IBAN: IT 19 W 01030 66130 000001809057

CREDEM IBAN: IT 46 W 03032 66130 010000006656

3. REGOLE DI CONVIVENZA – DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e gestione del CD hanno diritti e doveri. Il CD nel suo insieme deve garantire tutto quanto indicato nella premessa e nei primi due capitoli della presente carta.

15

L'anziano e la famiglia da parte loro devono:

- Tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori del centro e degli altri ospiti
- Rispettare il regolamento di accesso al Centro Diurno del quale ha ricevuto copia;
- Osservare gli orari di ingresso e di uscita stabiliti;
- Comunicare le assenze legittimate, avvisando il centro Diurno entro le ore 9.00 della mattinata stessa (pena il pagamento del servizio anche se non usufruito) ed informare in anticipo l'operatore dell'eventuale rientro dell'ospite;
- Fornire il Centro Diurno di un cambio completo (calze, intimo, abito) e, se necessitano, di pannolini, con impegno al ripristino quando scarseggiano;
- Fornire al Centro Diurno la Relazione Sanitaria prescritta dal Medico di Base dell'anziano, predisporre giornalmente il contenitore con i farmaci da assumere nella giornata secondo il regolamento specifico consegnato al momento dell'ingresso assumendosi la responsabilità di tutte le modifiche circa i farmaci stessi.
- Comunicare, in tempo reale, ogni eventuale richiesta di cambiamento riguardo all'aumento, la diminuzione, o la sospensione della frequenza del Centro Diurno;
- Acconsentire nell'eventualità di emergenza straordinaria, ad effettuare, con propri mezzi, il trasporto dell'anziano al Centro Diurno.

RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA:

La responsabile della struttura è individuata dal soggetto gestore nella figura della coordinatrice che cura l'ingresso dell'ospite, la valutazione e la sua permanenza all'interno del Centro.

La coordinatrice garantisce un'organizzazione che assicuri la continuità del servizio, provvedendo all'organizzazione del personale comprese le sostituzioni.

Rileva i bisogni formativi e informativi di tutto il servizio impiegato dall'ente gestore e cura tutte le attività con una supervisione dell'organizzazione.

Raccoglie i dati relativi all'intera organizzazione. Pianifica, progetta e rendiconta in base alla normativa vigente in merito all'accreditamento dei servizi-socio-sanitari.

4. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

Ruolo e coinvolgimento dei familiari e di altre figure

La Direzione opera per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguire gli obiettivi del servizio
- Garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento
- Favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività
- Favorire la partecipazione attiva degli ospiti e delle loro famiglie alla vita sociale del servizio promuovendo e agevolando incontri culturali, sociali, ricreativi e religiosi
- Sollecitare la cittadinanza con feste ed eventi alla vita del centro
- Promuovere incontri con le associazioni di volontariato o altri enti e istituzioni interessati al servizio, per programmare e organizzare, proposte, suggerimenti e stimoli nuovi sul servizio.

I familiari, i conoscenti degli ospiti e la popolazione locale possono partecipare alla vita del Centro e intrattenersi con gli ospiti nei locali comuni senza arrecare disturbo ad altri ospiti od ostacolare le attività di animazione o degli operatori.

L'Amministrazione ed il personale non rispondono della custodia di denaro ed oggetti di valore che gli ospiti portano con sé presso il Centro Diurno.

I familiari vengono coinvolti nella vita del Centro, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano, questi infatti entra nel servizio insieme ai suoi familiari che rivestono un ruolo decisivo, accanto all'equipe nel determinare la qualità della relazione e della cura (pai).

Gli operatori supportano i familiari attraverso una puntuale comunicazione di tutti gli elementi che possono garantire la continuità assistenziale tra il Centro e ambito familiare, in specifico gli aspetti di cura e le strategie comportamentali che si sono rivelate efficaci con l'anziano nella gestione delle diverse attività di vita quotidiana. I familiari possono intervenire in talune attività del Centro, come festa, gite, eventi...

La famiglia partecipa alla vita del centro e alla progettazione dei Pai condividendo le decisioni assistenziali insieme al servizio promuovendo un percorso che approdi ad una vera e propria "alleanza terapeutica". In occasione dell'elaborazione verifica del Pai, il familiare viene invitato ad un incontro con alcuni membri dello staff (coordinatore, infermiere, fisioterapista, animatore, oss) per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'equipe ha ritenuto di adottare nei confronti dell'anziano.

All'interno del centro diurno vengono programmate indicativamente due riunioni all'anno con i familiari ed eventuali altre aggiuntive laddove se ne ravvisi la necessità.

Di seguito riportiamo alcune delle attività messe in atto dal centro per concretizzare



quanto sopra detto:

- applicazione procedure di ingresso attente e creare una buona alleanza operativa;
- due feste annuali con pranzo o merende in occasione del Natale, Pasqua;
- somministrazione del questionario di soddisfazione;
- 2 incontri annuali con i parenti per la presentazione della vision e l'analisi degli indicatori e delle risultanze del questionario di soddisfazione;
- incontri, periodici di pre-ingresso, dopo un mese dall'inserimento, in occasione del Pai
- incontri, colloqui durante la permanenza del congiunto con la coordinatrice e/o personale per qualsiasi bisogno
- comunicazioni con il centro tramite sms, mail, telefonate.

17

VOLONTARIATO:

Riconoscendo il valore sociale del volontariato, se ne promuove l'apporto, in conformità a programmi concordati con la Coordinatrice del Centro. Nel Centro si accolgono anche volontari del Servizio Civile Nazionale secondo le normative specifiche.

La coordinatrice promuove un piano di lavoro che deve essere rispettato dai volontari, insieme a tutte le norme che regolano il funzionamento del servizio. La collaborazione dei volontari è in ogni caso esclusivamente integrativa e mai sostitutiva di quella del personale dipendente qualificato, al quale compete la responsabilità del funzionamento del servizio. Ogni volontario deve rispettare il regolamento e carta del servizio che gli sarà consegnato prima della sua presa di servizio all'interno del Centro.

Ad ogni volontario, inoltre, è consegnato un cartellino di riconoscimento da indossare tutte le volte che è in servizio.

Il consiglio d'amministrazione ritiene opportuno che ogni volontario diventi anche socio della Cooperativa.

Sono presenti in struttura volontari, singoli ed organizzati in gruppi che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative del Centro (animative, di socializzazione, accompagnamenti animazioni, gite ,feste passeggiate) non sostitutive alle attività del personale assistenziale sanitario della struttura.

Ogni volontario prima dell'inizio del percorso all'interno della struttura incontra la coordinatrice attraverso un colloquio individuale valutando le motivazioni del candidato a tale esperienza e la compatibilità con il servizio. Al momento della valutazione dell'idoneità del volontariato la coordinatrice pone le condizioni delle prestazioni che il futuro volontario può o non può svolgere all'interno del centro e prendersi la facoltà di valutare se è adeguato al servizio.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la coordinatrice in accordo con l'equipe.

La coordinatrice prima dell'ingresso di qualsiasi volontario comunica durante il collettivo della nuova figura che entrerà.

Altri interlocutori

Altri soggetti sociali: il centro diurno ospita persone attraverso dei progetti di inserimento lavorativo (progetti lavorativi e di orientamento e di politica attiva del lavoro, inclusione sociale) servizi di tutoraggio e di accompagnamento al lavoro di disabili e svantaggiati.

La Cooperativa è costituita per Statuto da vari componenti tra i quali rappresentanti della parrocchia di Albinea.

Il Centro diurno favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali del comune nella figura dell'assistente sociale, si interfaccia anche con la Parrocchia, il Centro disturbi cognitivi, il Centro di salute mentale, la Croce Verde e le altre associazioni di volontariato presenti nel territorio di Albinea.

4.1 Punti di ascolto

Il punto di ascolto è ubicato presso l'ufficio amministrativo. L'utente o il parente o il volontario, che intende avere informazioni può svolgersi presso questo ufficio.

La coordinatrice settimanalmente è disponibile al colloquio con i familiari previo appuntamento. Il familiare può inoltre comunicare alla struttura o alla coordinatrice tramite mail, sms o fax.

Nella struttura è garantita la più ampia libertà di manifestare la propria opinione e sono vietate tutte le forme di coercizione sia dirette che indirette.

4.2 Bacheche

All'ingresso della struttura è posta una bacheca per i familiari dove si possono trovare tutte informazioni riguardanti il servizio e le attività, compreso gli orari di apertura del Centro.

All'interno della struttura vi sono inoltre due bacheche: una sui trasporti e una con il menù del giorno.

4.3 Procedura di reclamo

Al fine di migliorare il servizio offerto viene garantita una segreteria per accogliere informazioni, reclami, suggerimenti sul servizio.

Inoltre sono presenti i moduli di reclamo, suggerimento nella bacheca familiari all'ingresso della struttura.

Il Centro Diurno garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti anche attraverso la possibilità per la famiglia di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Eventuali reclami devono essere presentati in segreteria o alla Coordinatrice compilando lo

specifico modulo esposto in bacheca.

I suggerimenti e i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessaria per individuare il problema. Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro i 15 / 20 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata alla famiglia/ utente una lettera nella quale si spigheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

I moduli reclami potranno anche essere compilati in forma anonima e depositati nell'apposita cassetta reclami.

Oggetti di valore:

il centro diurno ed il personale non rispondono della custodia di denaro ed oggetti di valore che gli ospiti portano con sé presso il Centro Diurno.

Gli uffici amministrativi provvedono alla regolare gestione tecnico organizzativa e finanziaria e alla tenuta di tutta la documentazione anagrafica e amministrativa relativa agli ospiti.

5. CONTRIBUZIONE UTENZA

Sono previste rette a tariffe agevolate per i residenti nel comune di Albinea e in misura minore per i residenti nei Comuni di Quattro Castella e Vezzano s/C.

Ogni anno le tariffe saranno aggiornate a seguito di apposita delibera da parte del Consiglio d'Amministrazione della società "Albinea Insieme Casa Cervi Luigi" e potranno essere adeguate, nel rispetto della vigente normativa, per quanto riguarda i posti convenzionati.

LISTINO PREZZI 2021

RETTE PER I RESIDENTI			
------------------------------	--	--	--

QUOTE A CARICO DEGLI OSPITI			
------------------------------------	--	--	--

PRESENZA GIORNALIERA FINO ALLE 18,30	15,00 + IVA 5%	=	15,75 €
DOMENICA FINO ALLE 18,00	23,00 + IVA 5%	=	24,15 €
PRESENZA AL MATTINO/POMERIGGIO	10,00 + IVA 5%	=	10,50 €
PRESENZA SPERIMENTALE 8-14	12,00 + IVA 5%	=	12,60 €
PASTO	8,00 + IVA 5%	=	8,40 €

Via Togliatti n.6 – 42020 Albinea (RE) - P.IVA e C.F.:02009450350 – Numero REA: RE – 243130

Recapito tel.: 0522/599841 fax 0522.1602196 – Indirizzo e-mail: amministrazione@casacervi.it

Indirizzo PEC: casacervi@pec.it

<http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it>

Monte dei Paschi di Siena; IBAN: IT 19 W 01030 66130 000001809057

CREDEM IBAN: IT 46 W 03032 66130 010000006656

TRASPORTO ANDATA O RITORNO	4,00 + IVA 5%	=	4,20 €
TRASPORTO COMPLETO A/R	8,00 + IVA 5%	=	8,40 €

NON RESIDENTI

QUOTE A CARICO DEGLI OSPITI

PRESENZA GIORNALIERA FINO ALLE 18,30	25,84 + IVA 5%	=	27,13 €
PRESENZA AL MATTINO/POMERIGGIO	19,90 + IVA 5%	=	20,90 €
DOMENICA FINO ALLE 18,00	27,00 + IVA 5%	=	28,35 €
PASTO	8,40 + IVA 5%	=	8,82 €
TRASPORTO ANDATA O RITORNO	5,50 + IVA 5%	=	5,78 €
TRASPORTO COMPLETO A/R	11,00 + IVA 5%	=	11,55 €

PEDECOLLINA

QUOTE A CARICO DEGLI OSPITI

PRESENZA GIORNALIERA FINO ALLE 18,30	19,63 + IVA 5%	=	20,61 €
PRESENZA AL MATTINO/POMERIGGIO	17,01 + IVA 5%	=	17,86 €
PASTO in caso di frequenza piena	8,40 + IVA 5%	=	8,82 €
TRASPORTO ANDATA O RITORNO	5,50 + IVA 5%	=	5,78 €
TRASPORTO COMPLETO A/R	11,00 + IVA 5%	=	11,55 €

tariffe aggiornate nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 21 DICEMBRE 2020

* La quota verrà addebitata anche in caso di assenza

Via Togliatti n.6 – 42020 Albinea (RE) - P.IVA e C.F.:02009450350 – Numero REA: RE – 243130

Recapito tel.: 0522/599841 fax 0522.1602196 – Indirizzo e-mail: amministrazione@casacervi.it

Indirizzo PEC: casacervi@pec.it

<http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it>

Monte dei Paschi di Siena; IBAN: IT 19 W 01030 66130 000001809057

CREDEM IBAN: IT 46 W 03032 66130 010000006656



ALLEGATO 1

Indicatori e standard per la qualità del servizio:

al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Centro diurno ha individuato, per diversi servizi offerti uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivi garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Centro diurno, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile.

21

AREE DELLA QUALITA'	DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORI DELLA QUALITA'	STANDARD DELLA QUALITA'
Accoglienza	n. 25 persone ospitate	Frequenza diversificata	n. persone accolte 25 n. persone accolte progetto relazionale 4 n. persone accolte alla settimana 40
Ricettività	n. giorni di apertura /settimanali / annuali n. ore al giorno di apertura	5 giorni su 7/49 settimane	7 giorni su 7 / 52 settimane /363 gg all'anno Solo 2 giorni di chiusura 25/12 e 01/01
risorse umane	Tempestività	continuità dell'intervento	Sostituzione immediata dell'Oss in caso di assenza
	Colloqui individuali Col personale in carico	valutazione annuale	1 incontro annuale ciascuno con Direttrice
	Colloqui esplorativi per assunzioni		
	Ore di coordinamento	18 ore per 20/25 utenti	25 ore
	Ore di animazione	21 ore per 25 utenti	28 ore
	Volontariato	3 volontari all'anno	5 volontari all'anno
	tirocini	3 tirocini all'anno	5 tirocini all'anno

Via Togliatti n.6 – 42020 Albinea (RE) - P.IVA e C.F.:02009450350 – Numero REA: RE – 243130

Recapito tel.: 0522/599841 fax 0522.1602196 – Indirizzo e-mail: amministrazione@casacervi.it

Indirizzo PEC: casacervi@pec.it

<http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it>

Monte dei Paschi di Siena; IBAN: IT 19 W 01030 66130 000001809057

CREDEM IBAN: IT 46 W 03032 66130 010000006656



AREE DELLA QUALITA'	DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORI DELLA QUALITA'	STANDARD DELLA QUALITA'
comunicazione / informazione	Canali utilizzati per la comunicazione interna ed esterna Colloqui con i familiari Incontri con i dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Esterna: n. 2 canali social usati 2 incontro annuo Carta del servizio Lettera e corrispondenza Ringraziamenti a donatori	n. 4 canali social: Facebook – instagram- skype - sito n. 3 incontri annui Consegna a tutti i dipendenti a tutti i familiari Bilancio sociale della cooperativa
Servizi di animazione	Programmazione attività Progetti con il territorio	Programmazione settimanale Programmazione mensile Partecipazione a n. 1 progetto	Programmazione giornaliera Settimanale Mensile Partecipazione a n. 2 progetti
Pulizia	Pulizia e ordine degli spazi	Protocollo pulizie e sanificazione ambiente	

ALLEGATO 2: costi extra retta

COSTI PARRUCCHIERA BETTY

Taglio donna	Euro 12,00
Taglio uomo	Euro 8,00
Piega	Euro 13,00
Tinta	Euro 18,00
Permanente	Euro 25,00

COSTI PODOLOGA

Pedicure completo	Euro 20,00
Pedicure completo convenzionati....	Euro 15,00