

FONDAZIONE BRUNO PARI di OSTIANO ONLUS

Via G.B. Rosa, 42 OSTIANO (CR)



CARTA DEI SERVIZI

VII[^] Edizione - anno 2017

CHI SIAMO, COSA OFFRIAMO, A CHI

SOMMARIO

CAPITOLO 1 PAG.

Notizie generali
Come raggiungere l'Azienda
Organi dell'Ente
Mission
Principi e valori di riferimento
Organizzazione Organigramma

CAPITOLO 2 PAG.

SERVIZI OFFERTI

La Residenza Sanitaria Assistenziale

L'accesso in R.S.A.
Servizi offerti agli ospiti
Giornata tipo dell'Ospite
Il Volontariato
Orari di entrata e di uscita degli ospiti
e famigliari
Menù
Questionario soddisfazione ospiti

Centro Diurno Integrato

Dove si trova
Accesso al servizio
Servizi offerti
Questionari soddisfazione ospiti

Alloggi Protetti per Anziani – Mini Alloggi Protetti

Dove si trovano
A chi si rivolgono
Accesso al servizio
Servizi offerti
Orari
Dimissioni
Informazioni e visite
Retta

Assistenza Domiciliare Integrata - Cure Domiciliari (Voucher / Credit)

Definizione
Finalità
Destinatari
Attivazione della presa in carico
Personale addetto
Articolazione nel tempo

Tempi massimi di attivazione del servizio
Sistema di valutazione del servizio

Servizi offerti per l'utenza esterna

Fisioterapia
Prelievi del sangue
Pasti a domicilio
Servizio di Assistenza Domiciliare
(S.A.D.)

Servizi alla persona

SAD
ADI
RSA aperta
SAAP

CAPITOLO 3 PAG.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

DIRITTI DEGLI UTENTI E RECLAMI

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

CAPITOLO 4 PAG.

IMPEGNI E PROGRAMMI
DONAZIONI E LASCITI
SCHEDA INVIO SEGNALAZIONI E RECLAMI
COME CONTATTARCI

AII. TARIFFARIO

NON SOLO ANNI ALLA VITA, MA VITA AGLI ANNI. LA PERSONA AL CENTRO

Gent.le Sig.ra /Sig.

La nuova edizione della Carta dei Servizi della nostra Fondazione vuole essere una testimonianza dei principi che ispirano il lavoro quotidiano di amministratori ed operatori della Fondazione, delle regole della vita comunitaria e degli obiettivi che intendiamo perseguire, delle modalità organizzative dei servizi offerti, e delle caratteristiche della struttura e degli ambienti.

E' anche un utile strumento per raccogliere i vostri suggerimenti perché crediamo che la collaborazione ed il punto di vista di ospiti e caregiver sia fondamentale per migliorare i servizi offerti e raggiungere una migliore risposta alle aspettative e bisogni individuali.

Con l'occasione Vi chiediamo altresì la giusta sensibilità nel valutare l'attività svolta all'interno delle nostre strutture, nel rispetto di tutti coloro che con dedizione vi prestano la propria opera e sono impegnati a diverso titolo nell'assistenza.

Mi è gradita l'occasione per porgerLe cordiali saluti.

IL PRESIDENTE
Cav. Rag. Marco Coppola

Ascolto - Il nostro modo di operare è strutturato su un atteggiamento attivo per raccogliere stimoli, suggerimenti, desideri e aspettative dei nostri interlocutori.

Qualità - Operiamo garantendo qualità a tutti i livelli

Innovazione - Ricerchiamo soluzioni sempre migliori in grado di rispondere alle esigenze dei nostri ospiti

Integrazione con il territorio - Siamo consapevoli che la comunità nel quale operiamo rappresenti una ricchezza da coinvolgere per nel nostro agire

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Capitolo 1

- **Notizie Generali**

La Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS fu fondata sotto la denominazione di "Ospedale Civico", nel Comune di Ostiano, nell'anno 1600, dalla pietà generosa di un certo Bulone Giacobbe e successivamente accresciuta da altri benefattori fino ad oggi, elencati in una apposita iscrizione esistente nell'ingresso della struttura.

Nel 1907, su progetto dell'ingegnere cremonese Ettore Signori, terminò la costruzione di un nuovo Ospedale, concepito per essere all'altezza dei tempi per igiene e decoro. La funzione di Ospedale continuò negli anni fino a tempi molto recenti (anni' 58 – 60), compreso il pronto soccorso.

Nell'anno 2003 l'O.P. Ospedale Civile Casa di Riposo di Ostiano ha trasformato la propria personalità giuridica a seguito della Legge di riforma (legge regionale n. 1/2003) passando da I.P.A.B. ad Azienda di Servizi alla Persona. Nell'anno 2016, con D.G.R. n.6084 del 29/12/2016, è stata deliberata la trasformazione dell'Azienda di Servizi alla Persona Bruno Pari in Fondazione di diritto privato denominata "FONDAZIONE BRUNO PARI di OSTIANO ONLUS".

L'Istituto ha come finalità l'assistenza ai cittadini anziani sia in regime di ricovero presso la R.S.A , CDI e MAP che in regime di domiciliarità.

Il ricovero in RSA risulta determinante in presenza di plurime patologie funzionali e cronico degenerative che necessitano, contemporaneamente, di un intervento clinico sanitario e di un intervento assistenziale continuativo.

Inoltre eroga altri servizi al territorio: servizio fisioterapia, servizio prelievi, servizio pasti a domicilio, servizio Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.), servizio di RSA aperta, servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.) e servizio di assistenza all'autonomia personale (SAAP).

- **Come raggiungere la Fondazione**

La Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS, è ubicata in Via G.B. Rosa, 42, a Ostiano, con comodo parcheggio annesso, non lontana dal centro del paese e facilmente raggiungibile a piedi dalla fermata dell'autobus di linea. Il Comune di Ostiano si trova a circa 25 km dalla città di Cremona, lungo la statale Cremona/Mantova. A circa 10 km è presente l'uscita del casello autostradale Pontevico/Robecco d'Oglio, lungo l'autostrada A21 (Torino/Piacenza/Brescia). Uscendo seguire la direzione Alfianello, successivamente Pralboino e poi per Ostiano.

CARTA DEI SERVIZI



ORGANI DELLA FONDAZIONE

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione, attualmente composto da cinque membri:

Cav. Marco Coppola	Presidente
Geom. Simonetta Prina	Vice Presidente
Dott. Simone Tirelli	Consigliere
Luisa Prignacchi	Consigliere
Dott. Daniele Stagnati	Consigliere

Lo staff dirigenziale è così composto:

Direttore Generale	Dott. Ivan Scaratti
Direttore Sanitario	Dott. Antonio Quattrone

Mission

La Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS persegue finalità di rilevanza sociale e socio-sanitaria, alberghiera e riabilitativa, ed ha lo scopo di offrire assistenza nei confronti di persone anziane in stato di non autosufficienza. Inoltre svolge la propria attività sociale, socio-sanitaria e sanitaria di natura domiciliare, territoriale, residenziale e ambulatoriale, alberghiera e riabilitativa, a favore dei soggetti fragili del proprio territorio. Oltre alle succitate prestazioni, la Fondazione eroga servizi e prestazioni di assistenza socio-sanitaria in regime domiciliare a beneficio di persone anziane e non, in condizioni di indigenza e a rischio di emarginazione sociale.

Principi e valori di riferimento

I principi e valori che ispirano l'organizzazione del servizio e l'erogazione delle prestazioni, nonché i rapporti con il cittadino rispettano la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, in particolare:

Uguaglianza: i cittadini/utenti non possono essere soggetti a nessuna discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. L'uguaglianza dei cittadini non è intesa solamente come uniformità ma è sempre salvaguardata l'individualità del singolo ospite.

Continuità: l'organizzazione garantisce la continuità e regolarità delle prestazioni mediante la predisposizione di appositi turni.

CARTA DEI SERVIZI

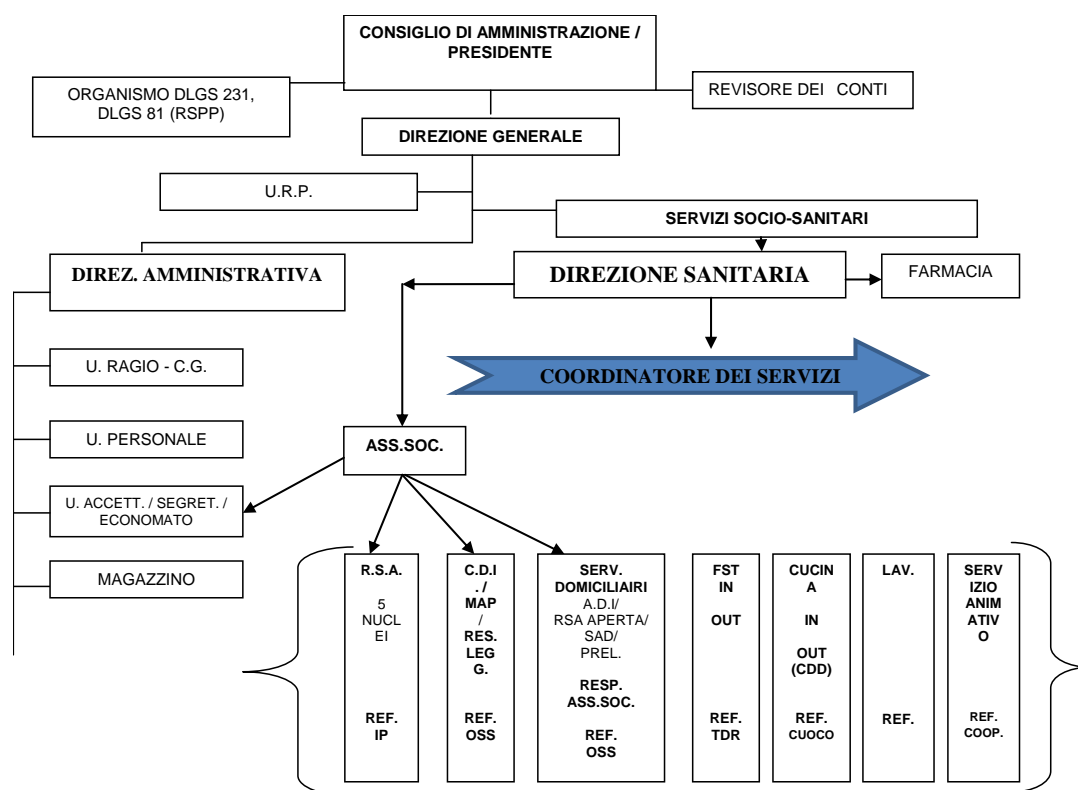
Imparzialità: nell'erogazione del servizio gli Operatori garantiscono agli utenti imparzialità e neutralità.

Efficacia, efficienza, economicità: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una sempre migliore qualità.

Partecipazione: l'utente ha il diritto di contribuire e partecipare al miglioramento della qualità dei servizi offerti, mediante critiche, osservazioni e suggerimenti. Inoltre il cittadino/utente ha il diritto di poter accedere a tutte le informazioni che lo riguardano in possesso della Fondazione, ai sensi della legislazione vigente.

Libertà di scelta: viene garantito all'utente il rispetto del diritto di scelta, nei limiti consentiti dalla legge vigente.

Responsabilità: gli Operatori garantiscono senso di responsabilità nei confronti del cittadino/utente, dell'Ente e della comunità sociale.



Nella Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS sono presenti tutte quelle figure professionali necessarie a garantire un livello ottimale dei servizi offerti, nonché a rispettare la normativa regionale di riferimento. Sono sempre garantiti gli standard di personale prescritti dalla Regione Lombardia.

L'Azienda è sede anche di tirocini formativi in Diploma Universitario in Fisioterapia (Azienda Istituti Ospedalieri di Cremona) e tirocini formativi per Istituti Professionali.

Inoltre è sede di progetto di Servizio Civile (Progetti approvati dall'Ufficio Nazionale) e di Garanzia Giovani per dare l'opportunità ai giovani di approcciarsi al mondo del lavoro mediante una esperienza significativa.

Tutti gli Operatori dell'azienda sono facilmente riconoscibili in quanto portatori di apposito indicatore applicato sulla divisa di servizio.

Capitolo 2

SERVIZI OFFERTI

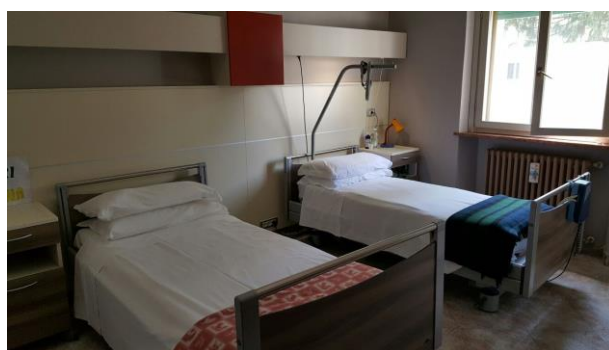
LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - R.S.A.

“Esperienza, professionalità ed umanità”

La Residenza Sanitaria Assistenziale di Ostiano ha una capacità di accoglienza di 94 posti letto, 90 accreditati e n. 4 per “Solventi in proprio” (privati). Le stanze sono principalmente a due letti con bagno privato; inoltre sono presenti n. 9 stanze singole, 2 stanze a 4 posti letto ed una sola stanza a tre posti letto.

Ogni stanza è dotata di impianto centralizzato di ossigeno, impianto di aspirazione e di impianto di climatizzazione centralizzato e personalizzabile.

In ogni nucleo sono presenti locali comuni adibiti a refettorio ed ampi spazi per il tempo libero e per la socializzazione.



L'ACCESSO IN R.S.A.

Per i cittadini residenti nei Comuni del distretto di Cremona può avvenire a seguito di inserimento in lista d'attesa da parte dell'Azienda Sociale Cremonese, previa domanda di inserimento in RSA trasmessa dall'Assistente Sociale del comune di residenza.

I cittadini lombardi provenienti da altre A.T.S. possono accedere in R.S.A. solo nel caso in cui non ci siano richieste da parte di cittadini cremonesi e previa autorizzazione della A.T.S. di appartenenza.

Le domande per i ricoveri vanno inoltrate all'Azienda Sociale Cremonese dai Servizi sociali dei Comuni di residenza dopo una duplice valutazione:

1) valutazione sanitaria, effettuata dal Medico di Medicina Generale o dal Medico referente della struttura di ricovero o di riabilitazione

2) valutazione sociale, effettuata dall'Assistente Sociale, che analizza il contesto socio-familiare dell'anziano.

Al momento dell'inserimento nelle lista d'atteso l'utente può indicare una o più strutture di scelta, specificando la prima struttura prescelta.

Le graduatorie di ogni struttura vengono aggiornate dallo Sportello Distrettuale delle RSA. L'Ente gestore scelto verifica in tempo reale l'aggiornamento della graduatoria.

La Fondazione, qualora fosse libero un posto letto, effettua la chiamata nel rispetto della graduatoria. In caso di pari posizione in graduatoria si dà priorità ai residenti nel Comune di Ostiano o nei paesi limitrofi.

L'utente chiamato deve dare risposta immediata accettando l'ingresso in RSA o rinunciando al ricovero; è ammessa la rinuncia solo con una valida motivazione (es. ricovero ospedaliero, ricovero in struttura di riabilitazione); senza giustificato motivo la domanda verrà annullata dalla lista d'attesa. E' comunque data la possibilità di riattivazione della domanda stessa recandosi presso l'Assistente Sociale dove era stata presentata la domanda.

Per le richieste di posti letto in "solvenza" (privati) non va seguita la procedura sopra menzionata bensì è necessario prendere direttamente contatti con la RSA al fine di verificare la disponibilità di posti letto. All'interessato sarà richiesta la documentazione sanitaria aggiornata per una valutazione del Medico della RSA finalizzata alla verifica dell'idoneità al ricovero in struttura.

Accoglienza in RSA

Dal momento dell'accettazione, l'inserimento in RSA, salvo impedimenti, deve avvenire nelle successive 24 ore. Prima dell'accesso, su appuntamento da concordarsi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è possibile una visita guidata alla struttura e l'incontro con il Medico / Direttore Sanitario.

Al momento dell'accesso dell'Ospite in Struttura vengono espletate le seguenti pratiche amministrative – burocratiche:

- sottoscrizione del Contratto di ingresso e consegna della modulistica relativa alla struttura. Il contratto di ingresso è integrato dalla modulistica sul consenso informato e sulla normativa privacy.
- comunicazione dell'avvenuto accesso in struttura al Comune di residenza dell'utente
- per gli ospiti "accreditati", cambio del Medico di Medicina Generale (MMG) dell'utente. Tale incarico viene assunto dal medico della Struttura – Dott. Antonio Quattrone. Gli ospiti "solventi in proprio" (posto letto privato) mantengono il proprio Medico di Medicina Generale.

Inoltre, al momento dell'ingresso, viene messo in atto un Protocollo di accoglienza a cui partecipano tutte le figure professionali e la cui finalità è quella di stilare, attraverso una valutazione multidisciplinare, un Progetto individuale ed un Piano Assistenziale Individualizzato il più possibile personalizzato e condiviso, suscettibile di integrazione e variazione nel corso della degenza.

E' facoltà della Direzione Sanitaria disporre, successivamente all'ingresso, eventuali spostamenti all'interno dei nuclei, anche per brevi periodi.

Retta

La retta giornaliera viene determinata annualmente dal C.D.A. (Vedi allegato)

Dal giorno dell'ingresso in struttura l'ospite deve provvedere al versamento della retta il cui pagamento è sempre posticipato al mese successivo. All'ingresso e'

richiesto il versamento di una cauzione infruttifera, che sarà restituita al termine della permanenza in RSA, previa regolarizzazione di eventuali pendenze.

A tutti coloro che sostengono la spesa per la retta, verrà rilasciata la certificazione valida ai fini fiscali riguardante i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi.

Nel computo delle giornate di presenza verrà sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno di ingresso e il giorno di dimissione.

L'ospite mantiene il diritto alla conservazione del posto in caso di assenza temporanea dalla struttura sia per ricoveri ospedalieri esterni, che per visite di carattere familiare o periodi di soggiorno.

Per le assenze temporanee dovute ad un ricovero ospedaliero la retta verrà addebitata per intero fino al 15^a giorno; dal 16^a giorno in poi la retta verrà ridotta del 50%.

Protezione giuridica

Durante la fase dell'accoglienza di un nuovo ospite è prevista sia l'informazione in merito alle forme di protezione giuridica attivabili sia una valutazione attenta sulle eventuali problematiche ad essa riferite come previsto dalle linee guida dell'A.T.S.

Dimissioni – Recesso - Trasferimenti

E' consentito il recesso unilaterale dal presente contratto, da parte del/dei sottoscrittori. In tal caso la volontà dovrà manifestarsi per iscritto con un preavviso di 7 giorni. In caso di non rispetto dei termini la Fondazione procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti. Il recesso si perfezionerà solo con l'avvenuto rilascio della struttura.

Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dalla Fondazione.

Un ospite già ricoverato presso una altra RSA che desidera trasferirsi presso la RSA di Ostiano, può inoltrare domanda all'Ufficio. Tale domanda di trasferimento verrà accolta dalla struttura una volta esaurita la "Priorità 2" della lista d'attesa.

SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI

La struttura ha impostato la filosofia e metodologia di cura al modello "Gentle Care", un nuovo approccio alla cura e all'assistenza della persona anziana – che pone particolare attenzione ai soggetti affetti da demenza/patologie di Alzheimer ed alle persone con disabilità.

Nello specifico il modello di intervento "Gentle Care" si basa su 3 aree di approccio:

- Ambiente e spazio fisico
- Personale
- Protesi individuali

La filosofia dell'intervento diventa il raggiungimento dell'obiettivo della promozione del benessere della persona malata, inteso come migliore livello funzionale possibile in assenza di stress

Nello specifico attraverso l'uso dell'approccio Gentle Care ci si prefigge di ottenere i seguenti risultati:

- incremento delle abilità residue della persona anziana
- riduzione dei disturbi comportamentali
- diminuzione dello stress dell'anziano, dello staff di cura e dei familiari
- utilizzo mirato di nuove risorse prima non valorizzate, come i familiari, gli spazi, le abilità residue

L'intero staff di Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS verrà formato e aggiornato su tale modalità operativa.

Assistenza Medica

Il Medico garantisce la visita medica; coordina l'attività dell'equipe e stila il Piano Assistenziale Individualizzato; prescrive le indagini ematochimiche e strumentali di routine ed urgenti. In caso di necessità si avvale della collaborazione dei vari Specialisti programmando le visite ed il trasferimento in Ospedale o presso Case di Cura. Durante il periodo notturno e nei giorni festivi l'assistenza sanitaria è garantita dal Medico reperibile.

Il Medico è disponibile per colloqui con i familiari compatibilmente con le esigenze organizzative. Per esigenze specifiche possono essere fissati appuntamenti ad hoc tramite l'ufficio U.R.P.

Assistenza infermieristica

L'Assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24. Gli Infermieri sono i responsabili dell'assistenza generale infermieristica e garantiscono la corretta applicazione dei provvedimenti diagnostico terapeutici prescritti dal medico.

Servizio di Fisioterapia

Il servizio di Fisioterapia funziona dal Lunedì al Venerdì. I terapisti della riabilitazione si occupano del trattamento degli ospiti della struttura ai quali sono riservati, in genere, trattamenti di deambulazione assistita, Kinesi terapia, Ginnastica di gruppo, Terapie fisiche e massaggi.

I criteri con cui vengono scelti tali trattamenti dipendono dal tipo di patologia del paziente (acuta o cronica) e dalle indicazioni del Medico di Reparto. La Residenza Sanitaria Assistenziale fornisce inoltre agli Ospiti gli ausili adatti alla patologia di cui sono affetti (carrozine, deambulatori, tripodì, ecc.) con l'obiettivo di mantenere le capacità motorie residue e migliorare l'autonomia funzionale del paziente.

Servizio animazione

Il servizio animazione prevede attività di gruppo e attività specifiche per i singoli ospiti.

Le attività settimanali sono, per esempio, la lettura del giornale, le attività ludiche (tombola, tornei di carte, etc), laboratori manipolativi che seguono le ricorrenze dell'anno (ad esempio il Natale) uscite sul territorio per far sì che gli ospiti mantengano un contatto con l'esterno (ad esempio mercato, ipermercato etc..)

Mensilmente si svolge la festa dei compleanni unita alla festa che caratterizza il mese con distribuzione di piccoli pensiero agli ospiti e con la partecipazione di gruppi musicali.

Nel mese di maggio di ogni anno viene organizzato un soggiorno marino per gli Ospiti desiderosi di una vacanza, previa autorizzazione medica.

Gita Annuale. Annualmente viene proposta una gita giornaliera, solitamente in una località facilmente raggiungibile.

Pet Therapy. E' prevista la presenza di una professionista di Pet Therapy una volta alla settimana.

Sono previste attività specifiche di gruppo per ospiti con demenza e alzheimer.

Gli ospiti possono inoltre beneficiare di una piccola biblioteca interna.

Servizio Lavanderia - Guardaroba

La Struttura offre il servizio di lavanderia in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammando della biancheria personale degli ospiti e della biancheria da letto.

CARTA DEI SERVIZI

Al momento della conferma dell'ingresso all'ospite o ai suoi familiari viene consegnato un modulo in cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari. La personalizzazione del vestiario è curata mediante etichettatura interna. Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo si consiglia tuttavia di provvedere personalmente alla cura dello stesso; in caso contrario l'Azienda declina ogni responsabilità.

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da personale specializzato. Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali H.A.C.C.P. e dalla consulenza di una dietista.

Esiste un menù programmato in base alla stagione e diversificato nelle varie settimane, stabilito in accordo con il personale medico. Il menù viene esposto nei nuclei, dotati di apposita sala da pranzo, per la corretta conoscenza da parte degli ospiti. E' garantita una adeguata varietà per assecondare le preferenze alimentari e una personalizzazione per particolari problemi di masticazione o deglutizione. Inoltre viene stabilito un menù individualizzato per portatori di gravi patologie.

I prodotti utilizzati dalla Nostra cucina sono freschi e di alta qualità, concordati secondo le esigenze degli utenti e vengono variati in base alle stagioni.

L'assistenza al pasto è garantita dal personale dipendente e da un gruppo di volontari. E' comunque consentito ad un solo parente di partecipare a questo momento assistenziale, previa autorizzazione del Medico di struttura; non è mai ammessa nei casi di ospiti con disfagia.

Di seguito si riportano i menù adottati dalla Struttura

INVERNALE

SETTIMANA	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1	Minestrone Pollo alla cacciatore con polenta Verdura	Pasta alla zucca Filetto di pesce al forno Verdura	Minestrina Polenta pasticciata con ragu' di carne Verdura	Gnocchi di patate al pomodoro Involtini di pollo farciti Verdura	Tagliolini ai funghi Frittata con verdure Verdura	Risotto al pomodoro Fagottini verza/salsiccia Verdura	Lasagne al ragu' Arrosto di vitello Verdura Dolce o budino
2	Minestrone Spezzatino di manzo con polenta Verdura	Pasta al pomodoro Pesce al forno Verdura	Minestrina Brasato con polenta Verdura	Risotto ai funghi Pollo al forno Verdura	Pasta al pomodoro Uova in umido Verdura	Pasta al ragu' Rolle di pollo Verdura	Tortellini in brodo Bollito misto Verdura Dolce o budino
3	Minestrina Cotechino con lenticchie Polenta verdura	Pasta al peperone Pesce al forno verdura	Tortellini in brodo Pollo in umido con polenta verdura	Gnocchi al pomodoro scaloppina ai funghi verdura	Risotto zafferano e salsiccia Frittata alle verdure verdura	Minestrone Polpettine di carne al sugo verdura	Tagliatelle al ragu' Rolle di pollo con crema ai funghi Verdura Dolce o budino
4	Minestrone Hamburger di manzo verdura	Pasta al pomodoro Filetto di pesce panato verdura	Minestrina Brasato al vino rosso con polenta verdura	Risotto al gorgonzola Arrotolato di tacchino al forno verdura	Gnocchi alla romana gratinati Uova sode con tonno verdura	Pasta al pomodoro Pollo al forno verdura	Tortellini in brodo Rotolo di coniglio al forno Verdura Dolce o budino

CARTA DEI SERVIZI**ESTIVO**

SETTIMANA	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1	Risotto alle zucchine Involtino di pollo al forno Verdura	Pasta al pomodoro Filetto di pesce al forno Verdura	Pasta al pesto Rotolo di carne al forno Verdura	Gnocchi di patate al pomodoro Pollo al forno Verdura	Minestrone di verdura con pasta Frittata con verdure Verdura	Pasta al pomodoro Chicche prosciutto e mozzarella Verdura	Tagliolini panna e prosciutto Arrostato di vitello Verdura Dolce o gelato
2	Risi e bisi (risotto) Insalata di pollo Verdura	Pasta al ragù di carne Pesce al forno Verdura	Pasta al pomodoro Arrostato di tacchino Verdura	Risotto ai funghi Vitello tonnato Verdura	Minestrone di verdure Uova sode con tonno Verdura	Pasta al pomodoro Pollo al forno Verdura	Gnocchi alla gorgonzola Rollè di pollo Verdura Dolce o gelato
3	Risotto agli asparagi Rotolo di verdure al forno Verdura	Pasta al pomodoro Pesce al forno Insalata mista	Tortellini in brodo Pollo al forno Verdura	Gnocchi al pomodoro Saltimbocca alla romana Verdura	Minestrone di verdura Frittata con verdure Verdura	Pasta al pomodoro Polpettine di carne al forno Verdura	Lasagne al sugo Arrostato di vitello al forno Verdura Dolce o gelato
4	Risotto ai formaggi Cotoletta alla milanese Verdura	Pasta al ragù di carne Salmone in insalata Verdura	Pasta al pomodoro Lonza al latte in salsa verde al forno Verdura	Risotto allo zafferano e salsiccia Arrostato di tacchino al forno Verdura	Minestrone di verdura con pasta Rollatina prosciutto e funghi Verdura	Pasta al pomodoro Bocconcini di pollo ai funghi Verdura	Gnocchi alla romana gratinati Bollito misto Verdura Dolce o gelato

Indipendentemente dalla stagione, in caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della struttura, potranno essere predisposte apposite diete.

Oltre ai menù sopra indicati sono sempre presenti le seguenti portate:

Primi piatti fissi a pranzo: minestrina glutinata – capelli d'angelo asciutti o con olio e grana; Su richiesta pasta di formato grande con olio e grana.

Secondi piatti fissi a pranzo: crescenza – spicchi di formaggio – pollo lessato

Contorni: insalata mista – verdura cotta – pure' di patate

Dessert: frutta fresca – mousse di frutta – mela o pera cotta; occasionalmente potrà essere inserita frutta sciroppata al posto della frutta fresca

Extra: omogeneizzati di carne – budino – yogurt gelato

NB: il menù potrà subire leggere variazioni dovute alla stagionalità dei prodotti.

Servizio parrucchiere/a.

Ogni quindici giorni vengono fornite gratuitamente le prestazioni di base di parrucchiere per uomo e donna.

Servizio trasporto degenti per visite specialistiche

E' garantito mediante ambulanze o mezzi idonei. Tale servizio è gratuito.

Servizio di assistenza religiosa

L'assistenza spirituale è affidata alla Parrocchia di Ostiano, tramite il sacerdote presente nella comunità religiosa. La Santa Messa si celebra in genere il Venerdì pomeriggio. Sono garantite le funzioni religiose più importanti (S. Natale, Pasqua).

Servizio postale

Il servizio animazione provvede a consegnare giornalmente la posta agli ospiti ed all'eventuale ritiro della posta in uscita.

Servizio distributori automatici di bevande

Sono in funzione distributori automatici di bevande calde e fredde nonché distributori di snack e merendine.

La giornata tipo dell'ospite

La giornata inizia al mattino alle ore 6 con il personale che procede all'igiene dell'ospite, al cambio della biancheria, alla mobilitazione da parte delle ASA, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni ad opera degli infermieri professionali.

La colazione è distribuita alle ore 8:00/8:30. Gli ospiti non in grado di assumerla autonomamente sono assistiti dal personale di reparto. Dopo la colazione iniziano le attività previste al mattino ossia l'animazione, i bagni assistiti (in base alla programmazione settimanale), e la fisioterapia. Sono sempre garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica. A metà mattina è prevista la distribuzione di bevande.

Il pranzo è distribuito alle ore 11:45 con menù a scelta, tra le opzioni della giornata, gli ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale di reparto. E' consentita anche l'assistenza da parte di un solo familiare, previa autorizzazione. Non è mai ammessa nei casi di ospiti con disfagia.

Nel pomeriggio è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni e nel giardino. Successivamente è garantita la mobilitazione delle persone allettate, il cambio degli

ausili per incontinenti (pannoloni), l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande e ulteriori attività di animazione.

La cena è distribuita alle ore 18.00 con menù a scelta, tra le opzioni della giornata. Al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti con l'igiene del caso e alla distribuzione della terapia serale. Nel corso della notte gli ospiti sono vigilati da parte del personale infermieristico ed ausiliario in turno, che effettua il periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e in caso di necessità sanitaria provvede a chiamare il medico reperibile.

Il volontariato

All'interno della struttura è presente quotidianamente il Gruppo di Volontariato di Ostiano formato da volontarie che collaborano con il personale di reparto per le attività assistenziali (supporto ai pasti, compagnia, organizzazione feste).

Orari di entrata e uscita degli ospiti e di visite dei familiari

Gli ospiti possono uscire dalla Struttura tutti i giorni, previa autorizzazione del Medico, avvisando l'infermiera di reparto e compilando l'apposito modulo in dotazione e rispettando i seguenti orari:

- Periodo estivo (aprile/settembre) dalle ore 9:00 alle ore 20:00, salvo casi particolari autorizzati dal Medico di struttura
- Periodo invernale (ottobre/marzo) dalle ore 9:00 alle ore 19:00, salvo casi particolari autorizzati dal Medico di struttura.

L'orario di visita è libero e copre l'arco diurno che va dalle 8 del mattino alle 20 della sera. Vanno, comunque, rispettate le esigenze di riposo degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio, per questo si consiglia l'ingresso in reparto dopo le ore 10:00. La permanenza dei familiari durante la notte, in situazione di grave necessità, deve essere concordata con il medico responsabile dei reparti.

Accesso alla documentazione socio – sanitaria

E' prevista la possibilità di accedere alla documentazione sanitaria dagli aventi diritto e previa richiesta formale all'URP (tramite specifica modulistica).

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e controllo

Sistema di gestione di osservazione e reclami

Il grado di soddisfazione degli utenti inseriti in R.S.A. e/o dei loro familiari rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario che viene inviato agli ospiti/familiari dall'ufficio amministrazione con busta preaffrancata per la relativa restituzione. Il questionario è anonimo.

Il risultato emerso viene discusso in équipe e viene reso pubblico mediante l'inserimento sul sito aziendale e l'affissione nelle bacheche interne alla RSA.

L'utente e/o i familiari hanno anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

Qui di seguito è inserita la Customer Satisfaction attualmente adottata in RSA.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE PER IL SERVIZIO

R.S.A. -

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario: ospite familiare

amministratore di sostegno

Se familiare specificare il grado di parentela

Da quanto tempo è ospitato presso l'R.S.A.?

MENO DI 3/6 MESI

DA 3/6 MESI A 1 ANNO

DA 1 A 3 ANNI

DA 3 A 5 ANNI

OLTRE I 5 ANNI

ACCOGLIENZA

Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?

Buono

Sufficiente

Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

ASSISTENZA

1) Come giudica il rapporto umano (ascolto, disponibilità, cortesia) con

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
MEDICO DI REPARTO				
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
ANIMATORI				
ASSISTENTE SOCIALE				

2) Come giudica la prontezza e l'efficacia degli interventi da parte del seguente personale

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
MEDICO DI REPARTO				
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
ANIMATORI				
ASSISTENTE SOCIALE				

3) Beneficia di ausili/presidi?

SI NO

Se SI - Come giudica la qualità dei seguenti ausili/presidi

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
PRESIDI INCONTINENZA				
DEAMBULATORI/CARROZZINE				
SISTEMI ANTIDECUBITO				

4) Come giudica il livello di igiene e cura della persona

Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

ANIMAZIONE

1) Come giudica le attività animative proposte

Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

2) Ha beneficiato del soggiorno marino estivo?

SI NO

Se si, come giudica la qualità del soggiorno (albergo – assistenza – tempo libero)?

Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde “insufficiente” indichi la motivazione:

SERVIZI ALBERGHIERI

1) Come giudica il vitto?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO “INSUFFICIENTE”
QUALITA’ DEL CIBO				
QUANTITA’ DEL CIBO				
ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI				
MODALITA’ DISTRIBUZIONE PASTI				

2) Come giudica il cambio della biancheria

Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde “insufficiente” indichi la motivazione:

3) Come giudica il livello di pulizia e cura dei seguenti locali

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO “INSUFFICIENTE”
STANZA				
SERVIZI IGIENICI				
SALE DA PRANZO				
SPAZI COMUNI				

4) Come giudica il confort della sua stanza?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ARREDI				
TEMPERATURA				
ACCESSORI				
QUIETE				

5) Come giudica il confort degli spazi comuni (salottini, saloni)?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ARREDI				
TEMPERATURA				
ACCESSORI				
QUIETE				

SERVIZI COMPLEMENTARI

1) Come giudica i seguenti servizi?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ACCOGLIENZA/CENTRALINO				
SERVIZI AMMINISTRATIVI				
SERVIZI RELIGIOSI				
PARRUCCHIERE/BARBIERE				
MANUTENZIONE/TENUTA DEL VERDE				
TRASPORTO VISITE				
DISTRIBUZIONE AUTOMATICA BEVANDE E SNACK				

VALUTAZIONI FINALI

1) Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto dalla nostra struttura?

Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

2) Consiglierebbe ad un suo familiare o conoscente la nostra struttura?

CARTA DEI SERVIZI

SI **NO**

Se risponde "NO" indichi la motivazione:

Esponga se lo desidera eventuali suggerimenti

CENTRO DIURNO INTEGRATO **“SMERALDO”**



DOVE SI TROVA

Il Centro Diurno Integrato “Smeraldo” è situato presso la Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS in Via G.B. Rosa n. 42 e può ospitare un massimo di 18 persone.

A CHI SI RIVOLGE

Sono destinatari del servizio le persone anziane con compromissione dell'autosufficienza, di norma di età superiore ai sessantacinque anni, sole a rischio di emarginazione oppure inserite in un contesto familiare o sociale non più sufficiente.

Il Centro Diurno Integrato è un servizio semi-residenziale in cui trovano ospitalità persone anziane che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza, che concorre a garantire all'anziano e al suo nucleo familiare un'assistenza adeguata. Fornisce agli Ospiti interventi socio-assistenziali, sanitari e riabilitativi, sostegno relazionale, opportunità d'integrazione sociale, un clima di serenità.

ACCESSO AL SERVIZIO

La domanda di ammissione al servizio deve essere presentata all'Ufficio Accettazione – U.R.P. della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS Tel. 0372-856233. E' presente ogni mattina il Referente del CDI per fornire ogni informazione utile e fissare un appuntamento per il colloquio con il medico e la visita in struttura.

Lista d'attesa

La Fondazione predispone una lista d'attesa. Il Consiglio di amministrazione ha approvato i seguenti criteri per la scelta degli ospiti con diritto di accesso in C.D.I.;

1. ordine di arrivo della domanda, e in caso di parità di questo requisito:
2. residenti ad Ostiano
3. residenti nei paesi limitrofi
4. residenti in altri paesi (dal più vicino al più lontano da Ostiano)

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

La domanda di ammissione, viene sottoposta alla valutazione dell'Equipe di valutazione del Centro Diurno che verifica l'appropriatezza della domanda e unitamente alla famiglia definisce le modalità di inserimento.

Prima dell'ingresso dell'ospite, lo stesso viene invitato a visitare la struttura e ad effettuare una giornata di pre-inserimento.

Successivamente vengono incontrati i famigliari per la compilazione della scheda d'ingresso dell'Ospite che ha l'obiettivo di raccogliere una serie di informazioni utili per la conoscenza dello stesso e quindi un buon inserimento. Di norma si procede ad inserire l'anziano a metà settimana per permettere un graduale avvicinamento al Centro Diurno, chiedendo ai famigliari di effettuare gli accompagnamenti per il trasporto nei primissimi giorni.

In questa occasione verrà sottoscritto il contratto di ingresso.

Il progetto individualizzato ed il Piano di Assistenza Individualizzato

L'équipe professionale del CDI definisce il piano assistenziale individualizzato, il programma degli interventi (prestazione assistenziale, riabilitativa, socio-riabilitativa, infermieristica, ecc.) ed i tempi di realizzazione, in collaborazione con il medico della struttura e, al bisogno, con il medico curante, avvalendosi anche delle informazioni fornite dall'interessato e dai suoi familiari. Tutto ciò risulta fondamentale per favorire la massima personalizzazione dell'assistenza fornita.

Dimissioni

Le dimissioni potranno avvenire nei seguenti casi:

- a) per volontà delle parti beneficiarie di recedere dal presente atto;
 - b) per l'impossibilità da parte della Fondazione di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
 - c) per sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite che non risultino più compatibili con la permanenza in comunità o siano tali da rendere la prosecuzione delle cure incompatibile con i requisiti di appropriatezza della presenza in CDI;
 - d) per l'inadempimento dell'obbligo di pagamento di due mensilità di retta. In questo caso l'avvio della procedura di dimissione dell'Ospite avviene mediante una preventiva comunicazione al Comune di residenza dell'Ospite interessato ed all'A.S.L. della Provincia di Cremona ai fini di garantire la dimissione in forma assistita. La Fondazione potrà dar corso a tale procedura solo qualora abbia adempiuto a tutti gli obblighi normativamente e contrattualmente a suo carico.
 - e) per revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o del consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute.
- E' consentito il recesso unilaterale dal presente contratto, da parte del/dei sottoscrittori. Il recesso si perfezionerà solo con l'avvenuto rilascio della struttura. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dalla Fondazione.

SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni offerte dal CDI sono costituite da:

a) interventi di assistenza diretta alla persona, con particolare riferimento a:

- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana
- aiuto nella deambulazione
- somministrazione pasti
- igiene personale
- bagno assistito
- barbiere e parrucchiere (a pagamento)
- pedicure

b) interventi sanitari, di prevenzione, cura e riabilitazione:

- valutazione e controllo geriatrico
- controllo dei parametri biologici
- trattamenti farmacologici e medicazioni

CARTA DEI SERVIZI

- trattamenti riabilitativi individuali e di gruppo

c) servizi di animazione:

- socializzazione
- promozione degli interessi individuali dell'utente
- attività preventive per rallentare il decadimento fisico e mentale
- uscite sul territorio

d) servizio trasporto (pagamento extra retta):

Il trasporto da casa al CDI, effettuato da personale sia dipendente che volontario con mezzi idonei al trasporto delle carrozzelle, viene garantito alle persone che non hanno una rete familiare in grado di provvedere autonomamente. La Fondazione garantisce il servizio di trasporto a pagamento, secondo le tariffe deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione. I responsabili del servizio lo svolgono mantenendo un comportamento conforme alle normali norme di diligenza. Sarà inoltre garantita la sorveglianza delle persone trasportate

Tutti gli interventi vengono garantiti nell'ambito di un progetto individualizzato di intervento orientato alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

L'alimentazione

Agli ospiti del centro sono garantiti la colazione ed il pranzo, confezionato dal servizio cucina interno alla struttura. Il menù prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli ospiti. E' anche assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate.

In generale si fa riferimento al menù previsto per il servizio R.S.A. Gli ospiti, ed i loro parenti, sono comunque pregati di segnalare eventuali ulteriori necessità o gradimenti.

L'assistenza sanitaria

La gestione sanitaria degli ospiti del CDI resta affidata al loro medico curante. Il medico del Centro provvede alla valutazione clinica e multidimensionale del nuovo ospite ed alla definizione del piano terapeutico, e ne garantisce una valutazione periodica e in tutti i casi di necessità, assicurando il collegamento con il medico di medicina generale.

Per ogni ospite viene compilata una cartella clinica che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati anche al di fuori del Centro e degli eventuali ricoveri ospedalieri, ed il "diario" delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti.

Il CDI fornisce di norma solo farmaci di emergenza; ogni ospite deve portare da casa i farmaci, che deve assumere nelle ore di permanenza al Centro, prescritti dal medico curante.

L'infermiere in servizio, oltre a somministrare la terapia farmacologica, può effettuare, in caso di necessità, medicazioni, prelievi, controlli dei parametri vitali, ecc.

La riabilitazione

Su indicazione del medico della struttura, che si avvale, laddove ritiene necessario, della consulenza dello specialista fisiatra, il Centro eroga agli ospiti interventi riabilitativi individuali (chinesi-terapia, massaggio, terapia fisica) e di gruppo (ginnastica di gruppo, interventi di stimolazione cognitiva, attività occupazionale).

CARTA DEI SERVIZI

I fisioterapisti partecipano con gli altri operatori del Centro Diurno alla definizione ed alla verifica periodica dei piani assistenziali individuali, e sono disponibili per verificare con l'assistito eventuali adeguamenti dell'ambiente domestico o l'acquisto di particolari ausili che possano facilitarne l'autonomia al domicilio.

Le attività di animazione.

Il servizio animazione organizza a favore degli ospiti attività di natura ricreativa e culturale, individuali e di gruppo finalizzate alla prevenzione dei processi degenerativi lavorando con gli ospiti per favorire:

- la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali,
- la valorizzazione concreta delle competenze e delle capacità,
- la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica,
- la valorizzazione del passato e delle esperienze vissute,
- la stimolazione dell'espressività.

L'animatore, in queste attività, viene coadiuvato dagli operatori presenti nella struttura e sollecita la collaborazione di eventuali volontari. Anche in questo campo potrà essere molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare il personale del Centro ad individuare le attitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune delle attività proposte.

Sono previste uscite nel territorio e attività di pet therapy.

L'assistenza religiosa

Il Centro Diurno, garantisce agli ospiti che lo desiderano la celebrazione della S. Messa il venerdì e l'assistenza religiosa individuale.

I volontari

La presenza di volontari può rappresentare una risorsa preziosa per arricchire il programma di attività del Centro e per favorire un approccio agli ospiti sempre più personalizzato.

Per tutti i volontari, non organizzati in gruppo che intendono frequentare il Centro, la Direzione del Servizio istituti stipula un'apposita polizza assicurativa.

Informazioni e visite

Il Centro Diurno Integrato funziona dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 tranne i giorni festivi.

Sono possibili visite guidate al Centro Diurno Integrato contattando la Referente del Servizio tramite l'Ufficio U.R.P. (tel: 0372-856233).

Per informazioni circa il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche contattare il Referente del Servizio tramite l'Ufficio U.R.P. (tel: 0372-856233).

Personale addetto

All'interno del Centro Diurno operano Ausiliari Socio Assistenziali e/o Operatori Socio Sanitari, animatori, medico, fisioterapisti e infermieri. Tutto il personale è identificabile grazie ad un cartellino di riconoscimento riportante la foto, il nome e cognome e la qualifica.

GIORNATA TIPO

ORARIO	ATTIVITA'
8.00- 9.30	Arrivo degli ospiti ed Accoglienza. Per chi lo desidera e ne ha necessità si fornisce la colazione.
9.30 – 11.30	Attività animative, somministrazione terapie farmacologiche,

	uscite, eventuali bagni assistiti, pedicure, manicure e servizio parrucchiera.
11.30 – 13.00	Pranzo
13.00 – 13.30	Igiene personale
13.30 – 14.30	Riposo pomeridiano o relax
14.30 – 15.45	Fisioterapia o attività di piccolo laboratorio
16.00 – 16.30	Merenda insieme
16.30 – 17.00	Preparazione per il rientro a domicilio degli Ospiti

Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi di attività ed alle esigenze alle esigenze individuali degli ospiti.

Il Servizio è a pagamento e la retta è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione. (vedi allegato)

La retta comprende le prestazioni assistenziali, le prestazioni di tipo alberghiero (colazione, pranzo, merenda), fisioterapia, prestazioni infermieristiche, il servizio animativo. La retta non comprende le spese personali (abbigliamento, parrucchiere, podologo, trasporto).

C.D.I. “FLESSIBILE”: presenza con orario part-time. E’ possibile, in caso di posti disponibili, frequentare il centro anche in orari part-time (mattino o pomeriggio; oppure alcuni giorni alla settimana)

Rilascio di certificazioni ai fini fiscali

A tutti coloro che sostengono la spesa per la retta, verrà rilasciata la certificazione valida ai fini fiscali riguardante i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell’utente, entro i tempi utili ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi.

Accesso alla documentazione sanitaria. E’ prevista la possibilità di accedere alla documentazione sanitaria dagli aventi diritto e previa richiesta formale all’URP (tramite specifica modulistica)

**Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell’utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e controllo
Sistema di gestione di osservazione e reclami**

Il grado di soddisfazione degli utenti inseriti presso il CDI e/o dei loro familiari rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari di Ostiano in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario che viene inviato agli ospiti/familiari dall’ufficio amministrazione con busta preaffrancata per la relativa restituzione. Il questionario è anonimo.

Il risultato emerso viene discusso in équipe e viene reso pubblico mediante l’inserimento sul sito aziendale e l’affissione nelle bacheche interne al CDI.

L’utente e/o i familiari hanno anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore della struttura e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l’interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

Qui di seguito è inserita la Customer Satisfaction attualmente adottata per il CDI.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE PER IL SERVIZIO C.D.I.

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario: ospite familiare amministratore di sostegno

Se familiare specificare il grado di parentela

Da quanto tempo frequenta il Centro Diurno Integrato?

- MENO DI 3/6 MESI DA 3/6 MESI A 1 ANNO DA 1 A 3 ANNI
 DA 3 A 5 ANNI OLTRE I 5 ANNI

ACCOGLIENZA

Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

ASSISTENZA

5) Come giudica il rapporto umano (ascolto, disponibilità, cortesia) con

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
ANIMATORI				

6) Come giudica la prontezza e l'efficacia degli interventi da parte del seguente personale

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				

ANIMATORI				

7) Come giudica il livello di igiene e cura della persona

- Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

ANIMAZIONE

3) Come giudica le attività animative proposte

- Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

4) Ha beneficiato del soggiorno marino estivo?

- SI** **NO**

Se si, come giudica la qualità del soggiorno (albergo – assistenza – tempo libero)?

- Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

SERVIZI ALBERGHIERI

6) Come giudica il vitto?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
QUALITA' DEL CIBO				
QUANTITA' DEL CIBO				
ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI				
MODALITA' DISTRIBUZIONE PASTI				

7) Come giudica il livello di pulizia e cura dei seguenti locali

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL
--	--------------	--------------------	----------------------	------------------------

				GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
STANZA				
SERVIZI IGIENICI				
SALE DA PRANZO				
SPAZI COMUNI				

8) Come giudica il confort degli ambienti?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ARREDI				
TEMPERATURA				
ACCESSORI				
QUIETE				

SERVIZI COMPLEMENTARI

2) Come giudica i seguenti servizi?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ACCOGLIENZA/CENTRALINO				
SERVIZI AMMINISTRATIVI				
PARRUCCHIERE/BARBIERE				
MANUTENZIONE/TENUTA DEL VERDE				

VALUTAZIONI FINALI

3) Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto dalla nostra struttura?

Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

4) Consiglierebbe ad un suo familiare o conoscente la nostra struttura?

SI NO

Se risponde "NO" indichi la motivazione:

Esponga se lo desidera eventuali suggerimenti

Grazie per la collaborazione.

MINI ALLOGGI PROTETTI – M.A.P.

DOVE SI TROVANO

I Mini Alloggi Protetti dell'Azienda si trovano al primo piano dell'edificio ubicato nel cortile retrostante dell'edificio principale, in Via G.B. Rosa n. 42. Sono presenti n. 5 appartamenti ed ognuno è riservato a n. 2 persone anziane con parziale compromissione dell'autosufficienza.

Descrizione mini alloggio

Ogni alloggio è costituito da :

- 1) Ingresso soggiorno con angolo di cucina.
- 2) Camera da letto.
- 3) Bagno.

A CHI SI RIVOLGONO E FINALITA' DEL SERVIZIO

1. Persone di età superiore ai 65 anni, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto.
2. Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:
 - reti familiari rarefatte e residuali;
 - un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);
 - diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci ...);
 - patologie gestibili al domicilio;
 - condizioni di solitudine.

E' esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta socio sanitarie.

Non sono ammissibili persone che già usufruiscano di servizi residenziali socio-sanitari, né con elevate esigenze clinico- assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o di demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone in età giovane con disabilità.

Il M.A.P. accoglie con priorità i soggetti richiedenti e residenti nei comuni di Ostiano, Volongo e Gabbioneta.

La finalità dell'Unità d'offerta sociale è offrire una soluzione abitativa, per consentire alle persone anziane, con lievi difficoltà di rimanere nel proprio contesto di vita, ma in ambiente controllato e protetto prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Gli Obiettivi sono i seguenti: Garantire una domiciliarità che rispetti il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa e il mantenimento dell'identità personale e libertà di autogestione anche associata; Migliorare la qualità della vita dell'anziano sollecitando le azioni quotidiane di gestione del se' al fine di limitarne la dipendenza; Prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali; Prevenire ricoveri impropri; Dare sollievo alle famiglie.

ACCESSO AL SERVIZIO - Chi intenda utilizzare un mini alloggio protetto è tenuto a rivolgersi all'Assistente Sociale del comune di residenza, la quale, a sua volta, provvederà ad inoltrare la domanda all'Azienda Sociale Cremonese.

CARTA DEI SERVIZI

Inoltre al momento dell'ammissione ogni Ospite/i deve consegnare una copia dei seguenti documenti:

1. Tessera sanitaria
2. Codice fiscale
3. Carta di identità
4. Documentazione sanitaria

L'alloggio viene assegnato in base alla disponibilità della struttura seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande. Un volta inserito in un alloggio l'Ospite/ i non avranno diritto a trasferimenti se non per casi eccezionali da stabilirsi di volta in volta.

SERVIZI OFFERTI

I seguenti servizi sono comprensivi nella tariffa mensile di seguito indicata

- Alloggio comprensivo di riscaldamento e di tutte le utenze ad esclusione di quelle telefoniche. Attualmente gli alloggi sono arredati. Può essere concordato con la struttura l'inserimento di arredo proprio compatibilmente con quello già esistente.
- Assistenza medica ed Infermieristica e reperibilità di un operatore infermieristico su tutte le 24 ore e per 365 giorni all'anno;
- Fisioterapia (terapia di mantenimento);
- Animazione (in comune con la R.S.A. o il C.D.I.)
- Assistenza religiosa (in comune con la R.S.A. o il C.D.I.);
- Lavanderia ;
- il servizio di pulizia dell'appartamento assegnato (3 ore al mese).
- consegna pasti

Il Medico curante rimane il Medico di Medicina Generale e non il Medico della struttura, anche se viene comunque garantita un'assistenza medica al bisogno.

E' prevista anche una tariffa mensile per coloro che non usufruiscono del servizio di consegna pasti.

Sono posti a carico degli Ospiti

- 1) Il riordino complessivo dei locali.

Gli ospiti comunque potranno ottenere dalla Fondazione, a pagamento, i seguenti ulteriori servizi:

- parrucchiere; bagno assistito

Gli Ospiti possono inoltre partecipare, previo pagamento della quota stabilita, alle gite o soggiorni organizzati dalla Fondazione.

Nell'appartamento assegnato, gli Ospiti potranno attivare, a loro oneri e spese, un collegamento telefonico con l'esterno, essendo l'appartamento a ciò predisposto.

Per gli utenti dei M.A.P. è inoltre prevista la possibilità di utilizzare, a pagamento, l'unità di offerta Centro Diurno Integrato "Smeraldo" presenta al piano terra dell'immobile in cui sono ubicati i mini alloggi protetti, e pertanto essere coinvolti anche in alcuni momenti della vita comunitaria quotidiana.

Gli utenti dei M.A.P. possono usufruire anche del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) o RSA Aperta, nonché il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.), da concordare con il Servizio Sociale Territoriale di residenza.

ORARI

Le visite agli Utenti dei M.A.P. sono consentite ininterrottamente dalle ore 8 alle ore 22. I visitatori devono intrattenersi negli alloggi o negli spazi comuni della Fondazione; nel caso in cui l'alloggio sia occupato da una sola persona, è possibile il pernottamento, in

CARTA DEI SERVIZI

casi eccezionali di assistenza, di un parente previo avviso anticipato ed obbligatorio all'Amministrazione.

Alla sera gli Ospiti che si fossero recati all'esterno devono rientrare in Fondazione entro le ore 22, salva diversa autorizzazione, poiché dopo le stesse ore 22 saranno avvisati i parenti.

Chi intenda rimanere alzato negli spazi comuni oltre le ore 21,30 è tenuto a non arrecare disturbo, con voci o alto volume del televisore, a coloro che riposano.

DIMISSIONI

Ciascun Ospite può, dietro sua richiesta, cessare di occupare un Mini Alloggio assegnato dandone preavviso di almeno 15 giorni all'Amministrazione della Fondazione.

Inoltre l'Utente potrà essere allontanato, con provvedimento d'urgenza, entro tre giorni dalla proposta del Responsabile del Centro qualora:

- 1) tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria
- 2) commetta gravi infrazioni al presente Regolamento
- 3) crei - sia per sua responsabilità che per quella dei famigliari - turbamento alla normale attività socio-assistenziale del M.A.P.
- 4) risulti moroso, per almeno due mensilità.

INFORMAZIONI E VISITE.

Per informazioni circa il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche nonché per prenotare visite guidate al Servizio, è possibile rivolgersi all'Ufficio U.R.P. Tel. 0372-856233.

RETTA

La retta giornaliera è determinata ogni anno con apposito atto del Consiglio di Amministrazione. (Vedi allegato)

E' da versare una cauzione infruttifera di euro 1000,00 (che può essere modificata con atto deliberativo del C.D.A.) prima dell'ammissione.

Il pagamento della retta è mensile dovrà essere effettuato presso il servizio Cassa e Tesoriere dell'Azienda.

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e controllo

Sistema di gestione di osservazione e reclami

Il grado di soddisfazione degli utenti inseriti presso il MAP rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario che viene inviato agli ospiti/familiari dall'ufficio amministrazione con busta preaffrancata per la relativa restituzione. Il questionario è anonimo.

Il risultato emerso viene discusso in équipe e viene reso pubblico mediante l'inserimento sul sito aziendale e l'affissione nelle bacheche interne al MAP.

L'utente ha anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore della struttura e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

Qui di seguito è inserita la Customer Satisfaction attualmente adottata per il MAP.

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DELL'OSPITE PER IL SERVIZIO MINI
ALLOGGI PROTETTI. -**

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario: ospite familiare amministratore di sostegno

Se familiare specificare il grado di parentela

Da quanto tempo è ospitato presso i mini alloggi protetti?

- MENO DI 3/6 MESI DA 3/6 MESI A 1 ANNO DA 1 A 3 ANNI
 DA 3 A 5 ANNI OLTRE I 5 ANNI

ACCOGLIENZA

Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

ASSISTENZA

8) Come giudica il rapporto umano (ascolto, disponibilità, cortesia) con

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
ANIMATORI				
ASSISTENTE SOCIALE				

9) Come giudica la prontezza e l'efficacia degli interventi da parte del seguente personale

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
ANIMATORI				

ANIMAZIONE

5) Come giudica le attività animative proposte

Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

6) Ha beneficiato del soggiorno marino estivo?

SI NO

Se si, come giudica la qualità del soggiorno (albergo – assistenza – tempo libero)?

Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

SERVIZI ALBERGHIERI

9) Come giudica il vitto?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
QUALITA' DEL CIBO				
QUANTITA' DEL CIBO				
ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI				
MODALITA' DISTRIBUZIONE PASTI				

10) Come giudica il cambio della biancheria

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

11) Come giudica il livello di pulizia e cura dei seguenti locali

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
STANZA				
SERVIZI IGIENICI				
SALE DA PRANZO				
SPAZI COMUNI				

12) Come giudica il confort degli ambienti?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ARREDI				
TEMPERATURA				
ACCESSORI				
QUIETE				

SERVIZI COMPLEMENTARI

3) Come giudica i seguenti servizi?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ACCOGLIENZA/CENTRALINO				
SERVIZI AMMINISTRATIVI				
PARRUCCHIERE/BARBIERE				
MANUTENZIONE/TENUTA DEL VERDE				
TRASPORTO VISITE				

VALUTAZIONI FINALI

5) Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto dalla nostra struttura?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

6) Consiglierebbe ad un suo familiare o conoscente la nostra struttura?

SI NO

Se risponde "NO" indichi la motivazione:

Esponga se lo desidera eventuali suggerimenti

Grazie per la collaborazione.

SERVIZI OFFERTI PER L'UTENZA ESTERNA

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Diritti della persona interessata e dei familiari

- rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure di e sulle modalità di partecipazione al costo del Servizio
- collaborare ed essere corresponsabilizzati sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

Doveri della persona interessata e dei familiari

- mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli operatori addetti al Servizio e della loro professionalità
- partecipare al costo del Servizio secondo le modalità concordate (per i servizi a pagamento)

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA A.D.I.

DEFINIZIONE

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni socio-sanitarie integrate a domicilio o in cotesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI), sono erogate tramite personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

Le specifiche prestazioni, fornite attraverso caregiver professionali possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili.

FINALITA'

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- migliorare la qualità della vita quotidiana ed allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- prevenire e/o limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

DESTINATARI

L'A.D.I. è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona
- rete familiare e/o formale o informale di supporto
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio barriere architettoniche)

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

Attivazione del processo ADI può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale/ Pediatra di libera scelta (ricetta rossa);
- dimissione Ospedaliera (richiesta su ricetta rossa del medico ospedaliero);
- prescrizione di medico specialista.

L'Utente si reca, con il referto specialistico, dal proprio MMG il quale prescriverà un voucher su ricetta rossa che invierà al Servizio Cure Sociosanitarie dell'ATS competente. L'utente sceglierà l'ente erogatore presso il quale ottenere le prestazioni.

Il personale del Servizio Cure Sociosanitarie si recherà al domicilio dell'utente per una valutazione ed invierà all'ente erogatore un profilo del paziente.

Lo stesso ente erogatore si recherà, quindi, al domicilio per la compilazione della cartella domiciliare. Ove le valutazioni del Servizio Cure Sociosanitarie e dell'ente erogatore coincidessero avranno inizio le cure.

PERSONALE ADDETTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di raggiungere gli obiettivi sopra indicati attraverso le seguenti professionalità:

Responsabile Medico Sanitario
Medico Geriatra/internista
Medico Fisiatra
Infermiere Professionali
Operatori Socio Sanitari
Terapisti della Riabilitazione
Educatori
Psicologi

Logopedisti
Terapista occupazionale

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio è garantito per sette giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza individualizzati aperti.

Il servizio dispone di una reperibilità telefonica attiva sette giorni a settimana e disponibile dalle ore 8 alle ore 17 al numero **0372 856233**

Nei giorni di Sabato e Domenica risponderà, allo stesso numero, il personale della RSA.

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del P.A.I.) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro 24 ore.

Gli uffici della Fondazione sono aperti nei giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 17,00 presso la Sede della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS – Via G.B. Rosa n. 42 – Tel. 0372 856233 – 840481 - Fax 0372 840107. In caso di urgenze il riferimento rimane l'infermiera di turno della RSA.

La Qualità del Servizio La qualità del Servizio viene misurata mediante la somministrazione del Questionario redatto dalla locale ATS.

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)

DEFINIZIONE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
- ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;
- valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura.

Il Servizio viene svolto - in regime di Accreditamento con Azienda Sociale del Cremonese – nei Comuni del distretto di Cremona ed in regime di accreditamento con il Consorzio Casalasco servizi Sociali (Concass) - nei Comuni del distretto Casalasco.

DESTINATARI

Le prestazioni di cura alla persona vengono prestate al domicilio di:

- anziani ultrasessantacinquenni con ridotta autosufficienza e/o scarsa capacità organizzativa delle attività quotidiane
- nuclei familiari comprendenti persone con disabilità e/o soggetti a rischio di emarginazione
- adulti soli con ridotta autosufficienza
- soggetti già in carico ad altri servizi che necessitano di interventi integrativi assistenziali

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato, in qualsiasi momento dell'anno, previa valutazione e presa in carico da parte dell'Assistente Sociale Comunale.

Ai fini dell'attivazione del servizio l'utente dovrà esibire:

CARTA DEI SERVIZI

- attestazione ISEE in corso di validità
- eventuale documentazione sanitaria
- eventuale documentazione attestante condizione di invalidità

La scelta dell'ente erogatore del servizio avviene per libera scelta dell'utente o secondo graduatoria.

L'ente erogatore, ricevuto l'incarico da parte dell'Assistente Sociale, esegue, attraverso la figura del Coordinatore di servizio, prima visita a domicilio dell'utente. Tale momento risulta utile per definire il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) nonché concordare le modalità di erogazione del servizio ed esplicitare le prassi dello stesso.

Successivamente verrà data inizio alla prestazione.

Contatti con l'utente, il suo caregiver e con l'assistente sociale di riferimento sul territorio saranno effettuati sia a scadenze programmate sia in caso di necessità.

PERSONALE ADDETTO

Il Servizio si avvale di personale di tipo assistenziale, quale:

- operatori con qualifica A.S.A. e O.S.S.
- operatore sociale
- personale formato per le attività connesse alle prestazioni di cura dell'ambiente vita.

Le prestazioni erogate sono principalmente le seguenti:

- cura della persona (alzata emessa a letto, igiene parziale, bagno completo, deambulazione assistita, mobilizzazione, passaggi posturali);
- cura dell'ambiente di vita (Preparazione pasti, Igiene ambientale ordinaria, riordino biancheria);
- prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno (accompagnamento spesa e commissioni, interventi di socializzazione)

Presso il distretto casalasco è possibile beneficiare inoltre del servizio di lavanderia con riconsegna a domicilio.

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA

Il servizio verrà attivato entro tre giorni feriali dalla ricezione della richiesta.

Per informazioni gli uffici dell'Fondazione sono aperti nei giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 17,00 presso la Sede della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS – Via G.B. Rosa n. 42 – Tel. 0372 856233 – 840481 - Fax 0372 840107. In caso di urgenze il riferimento rimane l'infermiera di turno della RSA.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio è garantito per 12 mesi all'anno ed articolato nella fascia oraria dalle ore 7,00 alle ore 21,00 per n. 6 giorni settimanali dal lunedì al sabato e nei giorni festivi, secondo le specifiche necessità del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Orari e giorni di erogazione del servizio vengono concordati tra utente e Ente erogatore sulla base delle necessità di entrambi.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATO – S.A.D. PRIVATO

DEFINIZIONE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
- ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;

- valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura.
ale a dire con costo del servizio a totalmente a carico dell'utente.

DESTINATARI

Le prestazioni di cura alla persona vengono prestate al domicilio di:

- anziani ultrasessantacinquenni con ridotta autosufficienza e/o scarsa capacità organizzativa delle attività quotidiane
- nuclei familiari comprendenti persone con disabilità e/o soggetti a rischio di emarginazione
- adulti soli con ridotta autosufficienza
- soggetti già in carico ad altri servizi che necessitano di interventi integrativi assistenziali

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Privato viene erogato, in qualsiasi momento dell'anno, previa richiesta a Fondazione Bruno Pari.

Ai fini dell'attivazione del servizio l'utente dovrà esibire:

- eventuale documentazione sanitaria

L'ente erogatore, ricevuta la richiesta, esegue, attraverso la figura del Coordinatore di servizio, prima visita a domicilio dell'utente.

Tale momento risulta utile per definire il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) nonché concordare le modalità ed i tempi di erogazione del servizio ed esplicitare le prassi dello stesso.

Successivamente verrà data inizio alla prestazione.

COSTO

Il costo del servizio – determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione (C.D.A.) - è totalmente a carico dell'utente (vedi allegato).

PERSONALE ADDETTO

Il Servizio si avvale di personale di tipo assistenziale, quale:

- operatori con qualifica A.S.A. e O.S.S.
- operatore sociale
- personale formato per le attività connesse alle prestazioni di cura dell'ambiente vita.

Le prestazioni erogate sono principalmente le seguenti:

- cura della persona (alzata emessa a letto, igiene parziale, bagno completo, deambulazione assistita, mobilizzazione, passaggi posturali);
- cura dell'ambiente di vita (Preparazione pasti, Igiene ambientale ordinaria, riordino biancheria);
- prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno (accompagnamento spesa e commissioni, interventi di socializzazione)
- servizio di lavanderia con riconsegna a domicilio.

Orari e giorni di erogazione del servizio vengono concordati tra utente e Ente erogatore sulla base delle necessità di entrambi.

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA

Il servizio verrà attivato entro tre giorni feriali dalla richiesta.

Per informazioni gli uffici della Fondazione sono aperti nei giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 17,00 presso la Sede della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS – Via G.B. Rosa n. 42 – Tel. 0372 856233 – 840481 - Fax 0372 840107.

In caso di urgenze il riferimento rimane l'infermiera di turno della RSA.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio è garantito per 12 mesi all'anno ed articolato nella fascia oraria dalle ore 7,00 alle ore 21,00 per n. 6 giorni settimanali dal lunedì al sabato e nei giorni festivi, secondo le specifiche necessità dell'utente e dei familiari.

SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, SISTEMA DI VERIFICA E CONTROLLO. SISTEMA DI GESTIONE DI OSSERVAZIONI E RECLAMI.

Il grado di soddisfazione degli utenti del servizio SAD rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario anonimo che viene consegnato dall'operatore all'utente o suo familiare e successivamente riconsegnato compilato all'operatore.

Il risultato emerso viene discusso in équipe.

L'utente ha anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore del servizio e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

RSA APERTA

DEFINIZIONE

La misura RSA aperta, stabilita dalle DGR 856/2013 e DGR 2942/2014, consiste nell'offerta di prestazioni domiciliari e semi-residenziali rivolte sia a persone ultrasessantacinquenni, collocate al proprio domicilio, affette da morbo di Alzheimer o altra forma di demenza certificata sia a soggetti ultra settantacinquenni non autosufficienti.

Le finalità del servizio sono le seguenti:

- migliorare complessivamente la qualità di vita di un soggetto fragile al proprio domicilio;
- fornire cure e assistenza competenti nella riservatezza e nel rispetto dell'utente;
- controllare e contenere i disturbi cognitivi, comportamentali, funzionali associati alla demenza grazie alla messa a punto di strategie assistenziali, riabilitative e preventive;
- assicurare continuità assistenziale e fornire supporto e sollievo ai familiari e all'utente aiutandoli nella gestione degli interventi assistenziali e sanitari per garantire una stabilità nelle cure alla persona.

DESTINATARI

Possono beneficiare della seguente misura:

- persone affette da morbo di Alzheimer, con diagnosi certificata dalle Unità di Valutazione Alzheimer;
- persone affette da morbo di Alzheimer, con diagnosi certificata dal medico specialista neurologo/geriatra operante in struttura accreditata;
- persone affette da altra forma di demenza, con diagnosi certificata dal medico specialistico neurologo/geriatra operante in struttura accreditata;

- persone affette da patologie psicogeriatriche;
- persone non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni.

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

La domanda deve essere presentata presso il Servizio Cure Sociosanitarie dell'ASL di residenza.

Si compone dai seguenti documenti:

- certificazione diagnostica, rilasciata da Unità Valutativa Alzheimer o da strutture pubbliche e private accreditate per le persone affette da demenza
- certificazioni specialistiche di eventuali patologie coesistenti
- copia del documento d'identità, del codice fiscale, della tessera sanitaria del richiedente

E' un servizio gratuito ed è coperto da voucher erogato dall'ASL di riferimento del paziente

Il ruolo dell'ATS è basilare nella valutazione dei bisogni dell'utente; entro 15 giorni predispone il Progetto Individuale di assistenza (PI) e il relativo profilo d'intervento a domicilio.

Ottenuta l'autorizzazione dal Servizio Cure Socio Sanitarie, la famiglia sceglie l'Ente erogatore da cui farsi assistere, nel nostro caso la fondazione Bruno Pari.

Entro 5 giorni dall'autorizzazione del profilo assistenziale, la Fondazione Bruno Pari contatta il richiedente o i familiari di riferimento e programma la prima visita a domicilio.

Durante il primo accesso a domicilio, viene eseguita una valutazione sulla condizione del paziente. Gli operatori socio sanitari richiedono e prendono visione dei documenti presenti (valutazioni cliniche, dimissioni da ospedale, cartelle cliniche e sanitarie) al fine di definire gli obiettivi e il piano di intervento idonei alle necessità del paziente. Viene quindi compilato il Piano Assistenziale Individuale (PAI) del paziente e aperto un diario dove si prendono nota degli accessi avvenuti a domicilio del paziente e si elencano i tempi e i servizi svolti.

PRESTAZIONI EROGATE E PERSONALE ADDETTO

Gli obiettivi della RSA aperta sono quelli di mantenere la persona anziana al domicilio, offrire supporto al caregiver (chi, a livello familiare o professionale, presta assistenza al paziente), garantire interventi e prestazioni sanitarie e sociosanitarie.

A seguire è presente un elenco esplicativo di quelle che possono essere un esempio delle prestazioni fornite:

- **Fisioterapiche:** intervento di mantenimento dell'equilibrio psicofisico, di stimolazione del potenziale motorio residuo, di riattivazione psicofisica; rieducazione respiratoria; mobilizzazione; educazione all'uso di ausili; consulenza per l'addestramento del caregiver. Vengono erogate da fisioterapisti.
- **Educative:** stimolazione cognitiva e psicomotricità. Erogate da educatori professionali.
- **Auxiliarie:** prestazioni di carattere tutelare, sostegno nelle attività della vita quotidiana (cura dell'igiene personale, aiuto all'alimentazione, all'abbigliamento, alla deambulazione), sollievo e sostituzione temporanea a domicilio del caregiver. Erogate da personale ASA/OSS.
- **Psicologiche:** colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico. Erogate da psicologi.
- **Infermieristiche:** interventi infermieristici programmati. Erogati da infermieri professionali.

Aspetto innovativo della RSA aperta è l'introduzione della figura del **care manager** ovvero l'interlocutore privilegiato con cui la famiglia si rapporta per essere informata, indirizzata e orientata in caso di necessità; tale figura si attiva inoltre con le varie figure professionali per fare in modo che gli interventi siano attuati e segue l'andamento di tutto il progetto d'assistenza.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio può essere richiesto in qualsiasi momento dell'anno. Viene erogato sette giorni su sette dalle ore in orari da concordare con l'utente.

Per informazioni in merito al servizio e alla sua attivazione è possibile contattare la referente del servizio – dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 16 al numero 0372/856233.

In caso di necessità, oltre gli orari previsti, sarete messi in contatto con l'infermiera di turno della Fondazione Bruno Pari. Nei giorni festivi risponderà un operatore della RSA.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

Il servizio di RSA aperta viene attivato da Fondazione Bruno Pari entro 5 giorni feriali dalla consegna della richiesta.

SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, SISTEMA DI VERIFICA E CONTROLLO. SISTEMA DI GESTIONE DI OSSERVAZIONI E RECLAMI.

Il grado di soddisfazione degli utenti del servizio RSA Aperta rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario anonimo che viene consegnato dall'operatore all'utente o suo familiare e successivamente riconsegnato compilato all'operatore.

Il risultato emerso viene discusso in équipe.

L'utente ha anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore del servizio e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA DELLA PERSONA S.A.A.P.

DEFINIZIONE

Il servizio di assistenza all'autonomia della persona - S.A.A.P. interviene per favorire l'integrazione scolastica di persone con disabilità inserite nelle sezioni delle scuole di ogni ordine e grado, attraverso una programmazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari e sociali.

Obiettivo del servizio è quello di mantenere e migliorare la qualità di vita del soggetto disabile in particolare in relazione al potenziamento delle opportunità di integrazione e socializzazione nell'ambiente scolastico.

CARTA DEI SERVIZI

Il servizio va nell'ottica dell' empowerment delle autonomie e abilità della persona con disabilità.

Tale finalità viene perseguita in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi scolastici, sociali e sanitari territoriali.

Il costo del servizio è interamente a carico del Comune di residenza, dunque **gratuito per il beneficiario**

DESTINATARI

Il S.A.A.P. è rivolto a soggetti con disabilità attestata dalla seguente documentazione:

- certificazione ai sensi della legge 104/1992 (rilasciata dalla Commissione medico – legale dell'ATS competente per territorio)
- certificazione di invalidità civile, se riconosciuta, rilasciata dalla Commissione sanitaria ATS competente per territorio
- accertamento dello stato di handicap, ai sensi dell'art. 3 – commi 1 e 3 – della legge 104/1992, rilasciata dal Collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap, ai sensi del D.P.C.M. 23.02.2006, n. 185 e della conseguente Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n. VII/3449 del 7 novembre 2006, con decorrenza gennaio 2007, (ulteriore riferimento: circolare 11 dicembre 2006, n. 28 della Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale)
- richiesta attestante la necessità di assistenza rilasciata dal servizio di neuropsichiatria competente per territorio o accreditato dalla Regione Lombardia.

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

La richiesta di attivazione di SAAP, con la conseguente scelta dell'Agenzia accreditata per il Servizio, viene effettuata dal soggetto interessato, dai genitori, dal tutore legale o dall'Amministratore di Sostegno ai Servizi Sociali Territoriali entro e non oltre il mese di maggio.

La richiesta va corredata di apposita modulistica.

La richiesta viene valutata dalla Commissione SAAP distrettuale che, valuta i progetti e stende un prospetto del monte ore di assistenza erogabile.

A fronte della comunicazione da parte dell'assistente sociale dell'incarico, il Coordinatore della Fondazione Bruno Pari identifica l'operatore che seguirà il caso e programma un incontro di presentazione dello stesso alla famiglia e all'assistente sociale.

Infine l'operatore assieme al corpo docente elabora il Progetto di Intervento assistenziale/Educativo (PEI) nel quale vengono specificati obiettivi e interventi del servizio ed eventuali sue integrazioni.

Il Servizio viene svolto nei Comuni del Distretto Cremonese in regime di accreditamento con L'Azienda Sociale del Cremonese.

PRESTAZIONI EROGATE E PERSONALE ADDETTO

Vengono fornite prestazioni di tipo educativo – assistenziali per attività di supporto alla persona disabile durante i momenti di igiene, i pasti e lo svolgimento di attività didattiche ed educative in accordo con il team di insegnanti di classe e relativamente ad un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), nello spirito di quanto previsto dall'articolo 14 della legge 328/2000.

Per l'erogazione del servizio Fondazione Bruno Pari si avvale di personale di tipo educativo – educatori professionali e assistenziale – personale ASA/OSS.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio viene erogato per l'intera durata dell'anno scolastico, all'inizio del quale, viene concordata la distribuzione del monte ore tra operatore, referente scolastico per la disabilità e coordinatore di servizio.

Il servizio può svolgersi, se concordato, anche in orario extrascolastico.

Per informazioni relative al servizio è possibile rivolgersi al referente di Fondazione Bruno Pari dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 contattando il numero 0372/856233.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

Fondazione Bruno Pari si impegna a garantire l'attivazione del servizio entro 5 giorni dall'invio della scheda di attivazione.

SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, SISTEMA DI VERIFICA E CONTROLLO. SISTEMA DI GESTIONE DI OSSERVAZIONI E RECLAMI.

Il grado di soddisfazione degli utenti del servizio SAAP rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario che viene consegnato dall'operatore all'utente o suo familiare e successivamente riconsegnato compilato all'operatore. Il questionario è anonimo. Il risultato emerso viene discusso in équipe.

L'utente e/o i familiari hanno anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi o per comportamenti ed atti scorretti. Le osservazioni ed i reclami sono valutati dal Coordinatore del servizio e dal Direttore Generale, i quali sono tenuti a comunicare all'utente e/o suo familiare le decisioni assunte o le spiegazioni necessarie a seguito di quanto esposto entro trenta giorni dalla data di ricevimento.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZI ALLA PERSONA

Le chiediamo di compilare, in forma anonima, il presente questionario con l'obiettivo di poter raccogliere ogni informazione e suggerimento a noi utile al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

La scala di valutazione è composta di quattro valori corrispondenti ai seguenti giudizi

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Certi della sua cortese collaborazione porgiamo cordiali saluti.

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario : utente familiare amministratore di sostegno

Se familiare specificare il grado di parentela _____

Servizio di cui beneficia

S.A.D. **A.D.I** **R.S.A. APERTA** **S.A.A.P.**

Tempo di erogazione

INFERIORE A 6 MESI **DA 6 MESI A 1 ANNO**

DA 1 A 2 ANNI **OLTRE I 2 ANNI**

QUALITA' DEL PERSONALE

CARTA DEI SERVIZI

Disponibilità e cortesia degli operatori

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Capacità di comunicare adeguatamente informazioni sui comportamenti dell'utente

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Competenza e professionalità degli operatori

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Come giudica la modalità e la frequenza di comunicazione tra operatore e familiari.

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Adeguatezza degli orari

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Puntualità del servizio

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Capacità di coinvolgere i familiari/caregiver nelle attività e nei progetti

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Competenza e disponibilità del coordinatore di servizio

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Esponga se lo desidera eventuali suggerimenti

FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia della Fondazione Bruno Pari offre all'utenza esterna tutte le prestazioni garantite agli ospiti, seguendo le prescrizioni del Medico di Base o del Medico Specialista. Nel caso fosse necessaria una visita fisiatrica è possibile effettuarla all'inizio del ciclo fisioterapico. Le prestazioni offerte sono le seguenti:

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE	
Elettrostimolazione lesioni nervose	Massoterapia generale
Elettroterapia faradica e galvanica	Massoterapia distrettuale
Diadinamiche	Atteggiamento scoliotico, scogliosi
Interferenziali	Trazione cervicale manuale
Ionoforesi	Patologia ortopedica acuta e post operatoria
Ultrasuono	Radarterapia
Tens (antatica transcutanea)	Elettromagnetoterapia

Kinesi neurologica di mantenimento	Infrarossi
Kinesi posturale (individuale o RPG)	Ultravioletti
Kinesi ortopedica di mantenimento	Lasarterapia
Terapia TECAR	Idrogalvanoterapia

E' possibile inoltre effettuare cicli di GINNASTICA DOLCE (10 sedute – 2 volte a settimana per 1 ora)

Le prenotazioni si effettuano dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00 presso il Reparto di Fisioterapia o telefonando al n. 0372/856233.

PRELIEVI DEL SANGUE

L' Azienda effettua l'attività di prelievi del sangue per utenti del territorio, dando in tal modo la possibilità a molti cittadini di accedere ad una struttura più vicina al loro domicilio ed evitare quindi lo spostamento presso il presidio ospedaliero. Tale servizio è regolamentato da una convenzione con l' ASST Azienda Istituti Ospedalieri di Cremona, in base alla quale la Fondazione effettua i prelievi, consegna gli stessi all'Ospedale di Cremona, ritira i referti e li consegna all'utente, riscuote il ticket. Le prenotazioni, i prelievi, il ritiro dei referti si effettuano recandosi o telefonando (0372-856233) presso la sede aziendale nei giorni stabiliti e pubblicizzati in Ostiano e nei paesi limitrofi.

A Volongo viene svolto il servizio di punto raccolta di prelievi a domicilio – in convenzione con il Comune - prenotando lo stesso presso l'ambulatorio di medicina generale nel quale sono spiegati tempi e modi di erogazione del servizio e ritiro referti.

SERVIZIO DI CUSTODE SOCIALE

La Fondazione eroga il servizio al fine di favorire interventi di prossimità e sostegno a soggetti in situazione di fragilità segnalati dai servizi sociali territoriali del Comune di Ostiano ed intercettare eventuali altre persone in situazioni di bisogno da evidenziare al SST.

DESTINATARI: Persone anziane in condizioni di bisogno e di svantaggio segnalate dal servizio sociale territoriale del Comune.

ATTIVITA' DEL CUSTODE SOCIALE:

Il custode sociale è un operatore sociale che attiva i seguenti servizi:

1. Interventi relazionali e di monitoraggio della situazione segnalata, nell'ottica della prevenzione sociale e socio-sanitaria
2. Disbrigo di piccole commissioni in paese
3. Prenotazione di visite mediche e del relativo trasporto
4. Attività di socializzazione
5. Coinvolgimento della rete formale e informale
6. Consegna dei pasti erogati dalla Fondazione (primo, secondo, contorno, frutta e pane) con le modalità e tempistiche concordate con i beneficiari del servizio e nel rispetto della normativa prevista (HACCP)

Il custode sociale non si occupa di realizzare interventi di igiene alla persona, di igiene ambientale, interventi infermieristici, o trasporto presso ospedali, case di cura, ambulatori medici.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO, ORIGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI, VALUTAZIONE: Le situazioni vengono segnalate dal servizio sociale territoriale del Comune alla Fondazione con apposita modulistica con indicazione delle modalità di intervento e monitoraggio; verrà definito un piano di intervento con indicate le modalità e gli orari, da parte degli operatori preposti della Fondazione in accordo con la famiglia/utente e l'assistente sociale del Comune. Verrà stipulato un contratto di servizio tra la Fondazione e l'utente; in riferimento alla situazione verranno stabiliti con l'assistente sociale territoriale le modalità ed i tempi di verifica intermedia relativo al servizio reso.

COSTO DEL SERVIZIO: viene deliberato dal CDA.

Capitolo 3

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO **E ASSISTENTE SOCIALE**

L'U.R.P. rappresenta il primo collegamento tra l'ente e l'utenza esterna nonché con i servizi pubblici e privati del territorio.

Nello specifico l'U.R.P. si occupa delle seguenti funzioni.

- cura i rapporti con lo Sportello Distrettuale delle R.S.A., con le ATS territoriali ed i Comuni, in relazione alla gestione dei posti letto e agli ingressi in RSA. Gestisce le liste di attesa del C.D.I., dei Mini Alloggi Protetti(M.A.P.), dei posti Solventi in RSA;
- cura e facilita le pratiche amministrative relative all'accoglienza dell'ospite presso i servizi residenziali e semiresidenziali offerti dalla struttura;
- promuove e facilita l'accesso dei cittadini, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS; permette le visite guidate in struttura ai visitatori;
- cura l'esercizio del diritto di informazione, di partecipazione e di accesso agli atti amministrativi (che si esercita mediante la compilazione di apposito modulo);
- riceve i reclami per segnalazioni di disservizi e malfunzionamenti, coordina le relative verifiche e riscontri e attiva, se del caso, le procedure di risarcimento;
- coordina la raccolta dei questionari di gradimento pervenuti dall'utenza, delle osservazioni, dei suggerimenti e delle critiche volti a migliorare la qualità del servizio;
- distribuisce tutta la modulistica dell'Ente, compresi bandi di gara e concorsi, nonché il materiale informativo sui servizi erogati.

ORARI DI APERTURA AI PUBBLICO

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.00

Telefono: 0372/856233 e fax. 0372 840107

Mail: amministrazione@spedaleostiano.it

L'ASSISTENTE SOCIALE ha funzioni specialistiche in ordine al rapporto con l'utenza esterna nonché con i servizi sociali, socio sanitari pubblici e privati territoriali e con le risorse di Terzo Settore in esso presenti.

CARTA DEI SERVIZI

Nello specifico l'assistente sociale si occupa delle seguenti funzioni

- cura i rapporti con lo Sportello Distrettuale delle R.S.A., con l'ATS di Cremona, ed i servizi sociali Comunali e Ospedalieri, in relazione alla gestione dei posti letto e agli ingressi in RSA, C.D.I., dei Mini Alloggi Protetti(M.A.P.), dei posti Solventi in RSA;
- cura e facilita pratiche amministrative specifiche relative ai soggetti beneficiari dei servizi residenziali e semiresidenziali offerti dalla struttura
- coordina i servizi domiciliari ed i servizi alla persona e per essi è l'interfaccia con i servizi sociali, le ATS e le Aziende Speciali Consortili territorialmente competenti;
- fornisce informazioni specialistiche

ORARI DI PRESENZA ASSISTENTE SOCIALE PRESSO LA STRUTTURA

Dal Lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13

Telefono 0372/856233

Mail assistentesociale@ospedaleostiano.it

Tutti i dati e le notizie raccolte o ricevute – sia dall'U.R.P. sia dall'Assistente Sociale - sono soggette al codice della privacy e vengono gestite secondo quanto previsto dal D.lgs. n. 196 del 30/06/2003 e s.m.i.

DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI

E' un diritto dell'Ospite ricoverato:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona ed adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso.
- Chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal medico di reparto sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie adottate, fatti salvi, i casi che impongono il dovere di riservatezza.
- Conoscere preventivamente la retta di degenza e ciò che nella stessa non è compreso.
- Individuare il personale mediante cartellino di identificazione.

I beneficiari dei servizi offerti da Fondazione Bruno Pari e/o i loro familiari hanno inoltre la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi o per comportamenti ed atti scorretti. Le osservazioni ed i reclami sono valutati dal Direttore Sanitario e/o dal Direttore Generale, i quali sono tenuti a comunicare all'utente le decisioni assunte o le spiegazioni necessarie a seguito di quanto esposto entro quindici giorni dalla data di ricevimento.

Di seguito l'apposita scheda in uso per segnalazioni di disfunzioni, suggerimenti e reclami.

Per gli stessi è indicato un tempo massimo per la risposta di giorni trenta.

SCHEDE SEGNALAZIONI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Sig/Sig.ra _____
abitante a _____ Tel n. _____

Ospite e/o Utilizzatore del Servizio erogato presso :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Residenza Sanitaria Ass.le | <input type="checkbox"/> Prelievi del sangue |
| <input type="checkbox"/> Centro Diurno Integrato | <input type="checkbox"/> Custode sociale |
| <input type="checkbox"/> Mini Alloggi Protetti | <input type="checkbox"/> Serv. Assistenza Domiciliare |
| <input type="checkbox"/> Fisiokinesiterapia | <input type="checkbox"/> Assistenza Domiciliare Integrata |
| <input type="checkbox"/> RSA Aperta | <input type="checkbox"/> S.A.A.P. |

SEGNALA QUANTO SEGUE

Data, _____ Firma _____

Ricevuto dall'U.R.P. Prot.n. _____ del _____

- Direttamente** **Telefonicamente** **Verbalmente**

Si trasmette la segnalazione a :

- Presidente**
 Direttore Generale
 Direttore Sanitario

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

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

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DEI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La Società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole

CARTA DEI SERVIZI

<p>dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</p>	<p>della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.</p>
<p>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.</p>
<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</p>
<p>di vivere con chi desidera.</p>	<p>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>di avere una vita di relazione</p>	<p>di evitare nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p>
<p>La persona ha il diritto</p>	<p>La Società e le Istituzioni hanno il dovere</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</p>
<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale.</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

Capitolo 4

IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS è fortemente impegnato in una continua opera di ricerca del miglioramento della qualità del soggiorno degli Ospiti e delle prestazioni agli Utenti. Gli obiettivi vengono approvati ogni anno dal C.d.A.

DONAZIONI E LASCITI

Lasciti testamentari - Molti pensano che il testamento sia un atto destinato a pochi, e in particolare a chi ha grandi patrimoni da trasmettere in eredità. Inoltre si ritiene erroneamente che sia un atto costoso. Piccolo o grande che sia, il lascito testamentario è **un gesto importante di generosità**, sia per tramandare i valori di solidarietà sia per garantire a chi è anziano e malato un'assistenza adeguata. Il lascito testamentario è una disposizione del testamento in cui si stabilisce a chi verranno destinati dopo la morte i propri beni o parte di essi. Un lascito può essere **scritto in qualsiasi momento** ed è **sempre possibile modificarlo, annullarlo o sostituirlo** sulla base delle proprie volontà. Si possono donare **somme di denaro** (anche piccole!), **beni immobili o altri beni materiali**. Il testamento può essere **olografo** (scritto interamente di proprio pugno) o **pubblico** (redatto da un notaio su dettatura, alla presenza di due testimoni). In ogni caso è consigliabile rivolgersi ad un notaio per essere certi di rispettare le condizioni di validità stabilite dalla legge italiana. Il testamento è **revocabile**, quindi può essere modificato fino al momento della morte. I lasciti testamentari ad una Fondazione, come la nostra, **sono esenti da imposta di successione**; inoltre **il lascito viene sottratto dal valore netto delle proprietà** nel calcolo dell'esatto ammontare delle imposte. Nel caso poi non esistano parenti, donare i propri beni ad una Fondazione impedisce che **il patrimonio finisca allo Stato**.

COME CONTATTARE LA FONDAZIONE

	Telefono e Fax	Indirizzo Mail
UFFICI AMMINISTRATIVI	TEL . 0372-856233 0372-840481 FAX. 0372-840107	amministrazione@ospedaleostiano.it personale@ospedaleostiano.it ufficioragioneria@ospedaleostiano.it
REPARTI	0372-85033	
SERVIZI DOMICILIARI	0372-856233	servizioadi@ospedaleostiano.it