

**FONDAZIONE CASA DI RIPOSO PER ANZIANI DI BOTTICINO
ONLUS**



CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIURNO INTEGRATO

Rev.1 – ottobre 2021

Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI è stata realizzata nel rispetto della DGR 7435/01 e si qualifica come strumento informativo relativamente ai servizi e alle prestazioni erogate dal Centro Diurno Integrato.

La presente Carta dei Servizi riporta tutte le informazioni relative ai servizi e alle prestazioni erogate dal CDI, integrandosi in questo periodo di emergenza sanitaria con il Piano Operativo Gestionale, come definito dalla DGR 3226/20 e successive modificazioni e integrazioni.

PROCEDURE PER L'AMMISSIONE E PRESA IN CARICO

La richiesta di ammissione reperibile sul sito www.casadiriposobotticino.it può essere inoltrata dall'interessato, da un suo familiare, dai servizi sociali del comune o dal medico di medicina generale sia direttamente presso gli uffici amministrativi della Casa di riposo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, sia tramite mail all'indirizzo amministrazione@casadiriposobotticino.it.

L'ammissione al servizio è subordinata alla valutazione di idoneità effettuata dal Direttore Sanitario della Struttura a seguito di visita, qualora non vi fossero posti disponibili, la domanda viene inserita in lista d'attesa.

La lista di attesa, gestita direttamente dagli uffici amministrativi della Fondazione, prevede l'ingresso con priorità, di utenti residenti nel Comune di Botticino. Per gli utenti non residenti viene rispettato il criterio cronologico di presentazione della domanda.

Le modalità di inserimento dell'utente, vengono concordate fra lo stesso o i suoi familiari e il Direttore della Struttura; possono variare nel numero di giornate settimanali, nell'orario giornaliero, a seconda delle singole necessità.

Per effettuare visite guidate e per tutte le informazioni telefonare al 030/2691107 presso gli uffici amministrativi, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 per fissare un appuntamento con la D.ssa Manuela Facchini.

ORGANICO DEL CDI ANCHE IN CONDIVISIONE CON RSA

- Amministrazione: Direttore Generale; Istruttori amministrativi.
- Assistenza Sanitaria: Medico responsabile, infermieri professionali.
- Area della Riabilitazione: Fisioterapista.
- Assistenza alla persona: Ausiliari Socio Assistenziali; Operatore Socio Sanitario;
- Area educativa: Educatore Professionale.
- Ristorazione : Cuoco responsabile; Collaboratori.
- Lavanderia Guardaroba: addetti alla lavanderia e guardaroba.
- Servizi Generali: operaio e manutentori.

Tutto il personale operante nella struttura è dotato di apposito cartellino di riconoscimento.

APERTURA E ORARI DI FUNZIONAMENTO – GIORNATA TIPO

Il C.D.I. è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30 e può ospitare 15 utenti autorizzati, accreditati e a contratto.

I giorni di chiusura sono: 1° dell'anno, S. Pasqua, e S. Natale.

L'utente del CDI può scegliere le seguenti soluzioni orarie:

- Giornata intera dalle 8.00 alle 18.30
- Giornata ridotta dalle 8.00 alle 14,30

Giornata tipo e orari:

H. 8.00- 9.00	Arrivo in struttura (con mezzi propri o con Croce Valverde) Colazione
H. 9.00-11.30	Attività sanitarie, riabilitative, educative, eventuali cambi di presidi di incontinenza
H. 11.30 – 12.30	Pranzo
H.12.30 – 14.30	Riposo pomeridiano e rientro a casa per chi usufruisce della giornata ridotta
H. 15.00 – 17.30	Distribuzione merenda, attività di socializzazione
H.17.45 – 18.30	Cena e rientro a casa

ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI

Gli spazi esclusivi del CDI sono:

- Un locale polifunzionale destinato ad attività di accoglienza, ristorazione e terapia occupazionale,
- Servizi igienici,
- Ambulatorio
- Locali per il riposo attrezzati con poltrone reclinabili e letto.

All'interno del locale polifunzionale è a disposizione, per ogni utente, un'armadietto munito di chiave. La Fondazione declina ogni responsabilità riguardo oggetti di valore o somme di denaro lasciate in custodia agli ospiti.

Il CDI è dotato inoltre dei seguenti spazi e servizi condivisi con la RSA:

- Giardino e portico attrezzato,
- Angolo Macchinette bevande e snack,
- Locale parrucchiere,
- Chiesetta interna,
- Ufficio amministrativo.

TRASPORTI

Il servizio di trasporto deve essere garantito dai famigliari.

Per gli utenti residenti nel Comune di Botticino è attivo il servizio di trasporto gestito dall'Associazione Croce Valverde. È compito del familiare contattare l'Associazione e accordarsi sulle modalità di trasporto.

PRESTAZIONI OFFERTE

L'inserimento dell'utente nel CDI è subordinato alla valutazione di idoneità effettuata dal Direttore Sanitario della Fondazione.

Al momento dell'ingresso viene effettuata la presa in carico dall'equipe e viene compilato un Piano di Intervento Individualizzato (P.A.I) in collaborazione con il caregiver.

Il PAI periodicamente sarà oggetto di verifica, al fine di valutare gli aggiornamenti necessari.

Per ogni utente, inoltre sarà redatto il FaSaS fascicolo.

Le prestazioni offerte dal CDI comprese nella retta sono:

Servizi alla persona:

- colazione, pranzo, merenda e cena (**vedi menù allegato**)
- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana
- bagno assistito

Servizi sanitari e riabilitativi:

- valutazione e controllo medico all'ingresso e periodico
- controllo dei parametri vitali
- somministrazione terapie, medicazioni,
- trattamenti di riabilitazione e riattivazione individuali e di gruppo

Servizi educativo volto alla socializzazione:

- attività preventive per rallentare il decadimento psico-fisico
- interventi per recuperare condizioni di parziale autosufficienza psico-fisica
- attività ludico-ricreative individuali e di gruppo

Servizio di assistenza religiosa:

- funzioni religiose
- assistenza spirituale quando richiesta

Servizio relazioni con il pubblico

All'interno dell'ufficio amministrativo, è possibile avere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione oppure qualsiasi chiarimento. Annualmente si provvederà a valutare la soddisfazione di ospiti/famiglie/operatori mediante appositi questionari di customer satisfaction, i cui risultati con le eventuali soluzioni da adottare saranno comunicati mediante affissione nella bacheca parenti.

Il referente per la visita guidata presso il CDI è la D.ssa Manuela Facchini previo appuntamento al n. 030/2691107.

Non comprese nella retta:

- parrucchiera,
- callista
- servizio di trasporto
- farmaci e materiale eventualmente necessario per medicazioni. Farmaci e parafarmaci dovranno essere consegnati nella confezione originale e direttamente al personale del C.D.I., evitando il tramite dell'utente.
- eventuali ausili per incontinenza, controllo diabete etc.,
- ausili per la deambulazione.

RETTE

Le rette vengono approvate dal Consiglio di Amministrazione annualmente all'atto di formazione del bilancio di previsione annuale e, in caso di variazione, comunicate per iscritto al caregiver.

Il pagamento della retta inizia il 1° giorno di fruizione del servizio, sino al giorno di dimissione.

Alla fine di ogni mese vengono conteggiati i giorni di effettiva presenza, ed il loro pagamento deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese successivo utilizzando la modalità di pagamento adottata dalla Fondazione (SDD).

La fattura mensile può essere ritirata presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione.

Annualmente sarà rilasciata la certificazione delle rette ai fini fiscali ex Dgr 21 marzo 1997 n. 26316, per la detrazione delle spese sanitarie del modello 730 o Unico, ritirabile presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione.

Le rette in vigore sono:

	Residenti a Botticino	Non residenti a Botticino
Giornata intera	€ 31,00	€ 33,00
Giornata ridotta	€ 28,00	€31,00

In caso di mancato pagamento della retta nei termini previsti, la Fondazione provvede al sollecito per iscritto del pagamento che dovrà essere regolarizzato entro 5 giorni dal ricevimento del sollecito. Decorso tale termine, la Fondazione provvederà alle dimissioni dell'utente dal servizio.

DIMISSIONE E SOSPENSIONE

La dimissione dell'utente può avvenire:

- su proposta del medico responsabile del CDI, per conclusione del trattamento preventivato al momento dell'ingresso e quindi per raggiunti obiettivi terapeutici,
- Su proposta del medico responsabile del CDI per inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze dell'utente stesso,
- per morosità,
- su richiesta per iscritto dell'ospite o del tutore/curatore/amministratore di sostegno alla Direzione Generale, con un preavviso di almeno una settimana, o il pagamento corrispondente.

Al momento della dimissione-trasferimento presso altro servizio il medico della Fondazione rilascia la documentazione socio sanitaria dell'ospite con lettera di dimissione, al fine di garantire la continuità assistenziale.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE QUALITA'

L'Ente è attento al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata. Lo scopo è quello di conoscere il livello di soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori.

Annualmente l'Ente provvede a somministrare agli ospiti della struttura, ai relativi familiari e al personale dipendente dei questionari da compilare inerenti al loro grado di soddisfacimento del servizio. L'Ente infine provvedere a raccogliere ed esaminare i dati dei questionari, intervenendo nei settori che sono risultati carenti, apportando gli interventi necessari, e pubblicandoli in bacheca.

L'Ente si è inoltre dotato di un Codice Etico esposto presso la bacheca della Fondazione, che illustra i principi che permeano l'attività svolta.

STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

DIRITTO ALLA TUTELA DELLA SALUTE ART. 32 DELLA COSTITUZIONE

L'anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante , attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Gli obiettivi fondamentali delle attività rivolte agli ospiti riguardano: La prevenzione; La diagnosi; La terapia farmacologica e riabilitativa.

DIRITTO AL DECORO

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo L'IGIENE PERSONALE E LA CURA COMPLESSIVA DELLA PERSONA. Ciò avviene costantemente con l'impiego di risorse umane e degli ausili necessari per migliorare la qualità dell'assistenza degli ospiti. A tale fine si è proceduto alla elaborazione di specifici protocolli nei quali sono individuate le modalità di svolgimento delle attività di assistenza agli ospiti.

L'IGIENE DEGLI AMBIENTI

Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine , puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti , mediante l'impiego di attrezzi , apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

DIRITTO AD UNA CORRETTA ALIMENTAZIONE

E' importante che ogni ospite fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista: quantitativo e qualitativo; dietetico; calorico-proteico; della temperatura; dell'orario.

DIRITTO ALL'INDIVIDUALITA'

Ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso , ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nel CDI hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

DIRITTO AD UNA STRUTTURA CHE OPERI IN SINERGIA E IN RETE CON I SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative sono improntate ad una integrazione di tutte le attività di cui l'anziano è destinatario.

DIRITTO ALLA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa , l'ospite ha diritto a ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento atte ad allontanarlo dalla fonte del pericolo. È garantito il rispetto del D.81/08 e sono stati valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da adottare. Il personale è formato per intervenire adeguatamente.

DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA

Il CDI sollecita i familiari a visitare i propri congiunti affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di iniziative.

Le famiglie degli ospiti sono correttamente informate riguardo alle condizioni socio-sanitarie del proprio caro.

DIRITTO AD UNA CORRETTA INFORMAZIONE SUI SERVIZI RICEVUTI ATTRAVERSO LA DEFINIZIONE DI UN CONTRATTO DI INGRESSO

Ogni ospite, o suo rappresentante (tutore, curatore, amministratore di sostegno) sottoscriverà uno specifico contratto di ingresso del CDI, al fine di conoscere tutti i diritti e doveri che si definiranno attraverso la sottoscrizione dello stesso.

DIRITTO AD EFFETTUARE SEGNALAZIONE E RECLAMI

Nella Carta dei servizi e nella documentazione pubblicata su sito www.casadiriposobotticino.it è presente il modulo per la segnalazione di eventuali disservizi, con l'indicazione dei destinatari e i tempi di risposta per la presa in carico della criticità segnalata.

DIRITTO AD UNA CORRETTA INFORMAZIONE CIRCA IL TEMA DELLA TUTELA

La Fondazione, al momento dell'ingresso in CDI, consegna al caregiver un documento identificato "*Informativa ad ospiti e parenti – Tutela della persona fragile con limitata capacità di agire*".

Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo <https://www.ats-brescia.it/procedimento-per-la-nomina-dell-amministratore-di-sostegno1> .

DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Per ottenere il rilascio della copia della Cartella clinica compilata presso il CDI, gli aventi diritto devono inoltrare apposita domanda come da modalità dettagliate nel "Regolamento di accesso agli atti" disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente all'indirizzo <https://www.casadiriposobotticino.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico-e-documentale/> .

NOTA CONCLUSIVA

Per quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei servizi si fa riferimento alle norme statutarie e regolamentari della Fondazione e ai contenuti normativi previsti per la specifica unità di offerta.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

La persona anziana al centro di diritti e doveri

La persona ha il diritto	La società ha 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 essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
La persona ha il diritto	La società ha il dovere
Di conservare e veder rispettate, in osservanza ai 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 dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” o di “deriderle”, senza per questo venir meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in grado di assoluta necessità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura o la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibile integrazione.
La persona ha il diritto	La società ha il dovere
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età della popolazione

<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 e/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 caso 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>

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO COMPILATO DA: PARENTE UTENTE

SERVIZIO : RSA CDI APA

	Molt o soddi sface nte	soddi sface nte	Poco soddi sface nte	insod disfa cente
Cortesìa, disponibilità e professionalità				
Personale medico				
Personale infermieristico				
Personale fisioterapico				
Personale ausiliario-socio-assistenziale				
Personale educativo-animazione				
Personale amministrativo				
Personale addetto alle pulizie				
Callista				
Parrucchiera				
Informazioni				
Informazioni ricevute all'ingresso				
Informazioni di natura clinica durante il ricovero (medico)				
Servizi				
Igiene ambientale spazi comuni				
Igiene ambientale stanze di degenza				
Servizio lavanderia				
Cura dell'ospite (abbigliamento ecc)				
Servizio mensa				
Ambienti				

<i>Spazi a disposizione all'interno della struttura</i>				
<i>Spazi attrezzati all'esterno (guardino, portico)</i>				
<i>Servizi stato emergenziale Covid-19</i>				
<i>Servizio videochiamate</i>				
<i>Visite protette (gestione, appuntamenti, spazi a disposizione)</i>				
<i>Soddisfazione complessiva</i>				

SUGGERIMENTI:

Grazie per la collaborazione

TARIFFE SERVIZI NON RICOMPRESI NELLA RETTA

SERVIZIO PARRUCCHIERA

PIEGA	€ 15,00
TAGLIO E PIEGA	€ 20,00

SERVIZIO CALLISTA

TAGLIO UNGHIE, RIMOZIONE CALLI	€ 5,00 (a prestazione)
--------------------------------	------------------------

Per accedere ai servizi è necessaria la prenotazione.

