	CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO CENTRO DIURNO INTEGRATO	ANZ.RSA.RG01B
	Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitano e V. Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	Pag.1

Centro Diurno Integrato

“Gino Incontri”

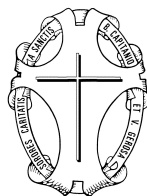
Via delle Campane, 25 - 50050 Gambassi Terme (FI)
Tel. 0571-638209

e-mail: casariposoincontro@suoredimariabambina.org

PEC: rsaincontri@pec.it



Gestita dalla

Congregazione Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e V.Gerosa



Carta dei servizi e Regolamento

Rev	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso Area di competenza
06	Dicembre 21	Aggiornamento			

 	CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO CENTRO DIURNO INTEGRATO	ANZ.RSA.RG01B
	Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitano e V. Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	Pag.2

1 PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è lo strumento di dialogo tra gli utenti dei Servizi e l'Ente che li eroga. È stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri nel 1994, con lo scopo di:

- tutelare i diritti degli utenti delle Amministrazioni che erogano servizi alla persona;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

Il documento contiene informazioni su:

- i servizi forniti;
- gli standard di qualità;
- le modalità di tutela e di partecipazione dell'utente.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così quasi un patto che l'Ente sottoscrive con l'utente e che si propone di:

- migliorare costantemente il proprio intervento;
- instaurare una efficace comunicazione con i destinatari dei servizi;
- valutare e comprendere meglio le aspettative degli utenti;
- definire come intende soddisfare tali aspettative.

2 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo “GINO INCONTRI”, è una struttura residenziale per persone anziane non autosufficienti, operante a Gambassi Terme fin dal 1943. La struttura è autorizzata al funzionamento in via definitiva su disposizione del Sindaco del Comune di Gambassi Terme. Dal 26 maggio 2011 la struttura è accreditata per i servizi alla persona del sistema sociale integrato, ai sensi dell'art.12 comma 1 bis della Legge Regionale 28/12/2009 n.82, come modificata dalla LR 49/2010.



La casa, dispone di un unico reparto, disposto su un piano. Vi sono inoltre ampi spazi adibiti a soggiorno e sale comuni, un cortile/giardino, dotato di gazebo in estate, diviene luogo privilegiato per le attività ricreative e di animazione. Al centro della struttura è collocata una piccola chiesa. La struttura è dotata anche di un ampio terrazzo, sul quale si affacciano alcune delle stanze del piano terra.

Il Centro, come nello stile dell'Ente Gestore, in sintonia con il Carisma della Fondatrice Santa Bartolomea Capitano, offre aiuto e assistenza competente agli anziani, proponendo di amare e servire, in ciascuno di loro, Cristo Crocifisso e Risorto, promuovendo la centralità della persona, donando consolazione a chi soffre. Il Centro si vuole caratterizzare per gli obiettivi del suo intervento e lo stile di gestione dell'anziano e dei suoi bisogni: se da un lato, infatti, si opera cercando di dare benessere all'anziano e di mantenerne le capacità residue e l'autonomia, dall'altro si lavora attraverso l'ascolto dell'altro, il rispetto della persona nella sua interezza, l'analisi dei suoi bisogni e delle sue risorse, il rapporto con la sua rete di sostegno, l'attenzione a creare rapporti nuovi, corretti e stimolanti.

Questo mira ad assicurare all'anziano non solo il benessere fisico, ma anche la continuità della propria vita sociale e affettiva ed offrire alla famiglia una opportunità intermedia tra la casa e la struttura protetta.

La struttura è così costituita:

Rev	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso Area di competenza
06	Dicembre 21	Aggiornamento			

 	CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO CENTRO DIURNO INTEGRATO	ANZ.RSA.RG01B
	Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitano e V. Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	Pag.3

- a) Ingresso
- b) Ufficio direzione
- c) Saletta accoglienza
- d) Ufficio Economato
- e) Ambulatorio medico
- d) Palestra fisioterapia
- e) Sala da pranzo,
- f) Sala per riposo TV, animazione, feste, attività di gruppo
- g) Bagno attrezzato per ospiti
- h) WC per ospiti e per ospiti disabili
- i) Cucina
- l) Lavanderia
- m) Cortile.

3 SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Apertura e orari

Il Centro Diurno rimane aperto dal lunedì al sabato in orario 8.30-19.30, con chiusura la domenica e giorni festivi. Il Centro si struttura in modo da rispondere in maniera adeguata alle specifiche situazioni di bisogno di ogni singolo anziano e della propria famiglia. Per questo si prevedono vari moduli di permanenza all'interno della struttura (intera giornata, part-time ecc.).

La Frequenza al Centro Diurno

Per poter accedere al Centro l'Ospite dovrà impegnarsi a frequentare almeno 2 volte alla settimana la struttura e a corrispondere la rispettiva quota mensile. E' consentita la possibilità di una presenza inferiore solo per la fase d'inserimento.

Al termine di ogni mese la Direzione provvederà a comunicare il numero delle presenze effettuate e l'importo da saldare.

Il versamento dell'importo mensile dovrà essere effettuato entro i 10 gg. successivi a quello di riferimento.

Gli impegni di pagamento maturati andranno onorati pena le dimissioni dal Centro Diurno.

Utenti e accoglienza

Gli ampi spazi del piano terra, in particolare la veranda, offrono la possibilità di collocare poltrone per il riposo fino al numero massimo di 8 ospiti, dei quali 3 autosufficienti e 5 non autosufficienti.

Nello spazio sotto la scala di fronte al refettorio verranno depositati gli abiti pesanti (soprabito, cappotto ecc.) e borse o piccoli bagagli al seguito degli ospiti.

Ogni ospite ha a disposizione una poltrona per sedere e riposare.

La giornata tipo dell'ospite del Centro Diurno

8,00-9,00 Arrivi scaglionati da casa



8,00-11,00 Fisioterapia e/o animazione liturgica

10,00-11,00 Bagno programmato

11,00-12,00 Attività di socializzazione

11,45- Pranzo (e terapie) ospiti non autonomi

Rev	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso Area di competenza
06	Dicembre 21	Aggiornamento			

 	CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO CENTRO DIURNO INTEGRATO	ANZ.RSA.RG01B
	Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitano e V. Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	Pag.4

- 12,30- Pranzo (e terapie) ospiti autonomi
- 12,30- Partenza ospiti modulo part-time senza pranzo
- 12,30-14,30 Riposo o relax
- 14,00- Partenza ospiti modulo part-time con pranzo
- 14,30-17,15 Somministrazione tè e bevande, attività di animazione e socializzazione
- 17,30- Cena (e terapie) ospiti non autonomi
- 18,45- Partenza ospiti part-time senza cena
- 18,45- Cena (e terapie) ospiti autonomi
- 19,20-19,30 Partenze scaglionate per casa degli ospiti a giornata intera

Assenze

Le assenze nei giorni di frequenza stabiliti devono essere comunicate entro le ore 9:30 del giorno medesimo altrimenti saranno conteggiate come presenza.

In caso di assenza, per qualsiasi motivo, deve essere corrisposta la retta giornaliera detratta la quota relativa ai pasti.

In caso di ricovero ospedaliero, l'utente avrà diritto alla riduzione del 50% dell'intera retta giornaliera, per ogni giorno di ricovero certificato.

Al rientro della malattia superiore a 5 giorni lavorativi, e in conseguenza a cadute, traumi e ricoveri ospedalieri è obbligatorio presentare la documentazione medico-sanitaria (dimissione ospedaliera o certificato medico curante).

Il grado di autosufficienza degli ospiti

I corrispettivi per la frequenza al Centro Diurno sono determinati dalla Direzione della struttura, a seconda del grado di autosufficienza, ovvero della parziale autosufficienza o della non autosufficienza degli Ospiti.

- Sono considerate fisicamente autosufficienti le persone che risultano in grado di spostarsi autonomamente, come pure, di provvedere alla pulizia personale, a nutrirsi e utilizzare i servizi igienici, etc.
- Sono considerate fisicamente parzialmente autosufficienti le persone che hanno bisogno di parziale sostegno ai pasti, al bagno, ai servizi igienici, nell'abbigliamento.
- Sono considerate non autosufficienti le persone che dipendono completamente dai servizi resi da terzi. Per la valutazione del grado di autosufficienza dell'Ospite, verranno applicate scale di valutazione validate.

Assistenza infermieristica

E' prevista la presenza di un'infermiera in grado di somministrare le terapie e all'occorrenza di fare intervenire il 118.

Il servizio infermieristico assicura attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- Tenuta dei farmaci e degli ausili.
- Costante diretto rapporto con i familiari per il monitoraggio delle condizioni sanitarie dell'anziano.
- Eventuale raccordo con il medico curante e i medici specialistici.

Rev	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso Area di competenza
06	Dicembre 21	Aggiornamento			

 	CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO CENTRO DIURNO INTEGRATO	ANZ.RSA.RG01B
	Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitano e V. Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	Pag.5

- Indirizzo e coordinamento del lavoro degli addetti all'assistenza.

Coordinamento dei servizi

La coordinatrice socio-sanitaria della struttura ha il compito di favorire i rapporti interpersonali fra gli ospiti e facilitare l'interazione di tutte le altre figure professionali per garantire interventi personalizzati. Contribuisce a determinare un clima di serenità e di fiducia reciproca, intervenendo nella gestione delle dinamiche di gruppo e delle relazioni tra ospiti, operatori e familiari. Programma insieme a tutte le altre figure professionali, le attività giornaliere dell'anziano, sia a livello individuale che collettivo, favorisce i rapporti tra l'anziano e la famiglia curando in modo particolare il momento dell'ingresso.

Organizza le attività di animazione, sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento di volontari.

Assistenza alla persona

E' assicurata da addetti all'assistenza qualificati che assicurano:

- L'aiuto all'anziano per tutte le attività quotidiane.
- Interventi per il mantenimento delle autonomie personali.
- Partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura compatibilmente con l'organizzazione del servizio e lo stato di salute dell'anziano.
- Il personale è presente durante l'intero orario di apertura del Centro Diurno.

Riabilitazione funzionale

Il fisioterapista interviene per mantenere le capacità motorie della persona e il recupero funzionale a livello motorio e cognitivo, interviene inoltre sul recupero delle capacità legate alle azioni di vita quotidiana.

Indirizza e supporta il personale nella gestione delle attività assistenziali ed in alcune mansioni di particolare rilievo quali ad esempio la deambulazione.



Prestazioni alberghiere

- **Vitto:** è fornito dalla cucina presente nella struttura. Quando il medico ritenga necessario seguire un regime dietetico particolare, il vitto dell'anziano sarà preparato seguendo quanto prescritto. La cucina provvede anche alla preparazione delle colazioni e delle merende. Il refettorio può accogliere al massimo 34 ospiti. I pasti vengono serviti in due turni. Il pranzo del primo turno viene servito alle ore 11,30 agli ospiti che necessitano di particolari cure per l'assunzione del cibo (mediamente 10/12 persone). Gli altri ospiti accedono al refettorio alle ore 12,15 circa. La cena del primo turno viene servita alle ore 17,30 agli ospiti che necessitano di particolari cure per l'assunzione del cibo (mediamente 10/12 persone). Gli altri ospiti accedono al refettorio alle ore 18,30 circa. Agli utenti del Centro Diurno verranno serviti i pasti in uno dei due turni, tenendo conto dello stato di salute e della necessità di accudimento al pasto.
- **Pulizia ambienti:** più volte al giorno vengono fatte le pulizie degli ambienti dal personale incaricato.

Animazione

Data la finalità socializzante e stimolante del Centro, particolare peso ed importanza rivestono le attività di animazione proposte quotidianamente.

Rev	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso Area di competenza
06	Dicembre 21	Aggiornamento			

 	CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO CENTRO DIURNO INTEGRATO	ANZ.RSA.RG01B
	Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitano e V. Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	Pag.6

Le aree dell'animazione

- a) socializzante: gite, giochi o attività di gruppo, scambi con altre realtà sul territorio,
- b) culturale: lettura e commento di giornali, audiovisivi,
- c) mentalmente stimolante: giochi di memoria, training cognitivo, cruciverba,
- d) manuale: laboratori creativi di pasta al sale, pittura, cucito, carta riciclata, fiori secchi,
- e) ludico ricreativa: giochi tradizionali, feste, pranzi "speciali",

Si predilige l'uso del termine "proposte animative" perché, per la sua esperienza, l'Ente Gestore del Centro sceglie di lasciare che gli utenti aderiscano spontaneamente alle iniziative presentate, facendo solo attenzione che un rifiuto venga da un effettivo desiderio di tranquillità e non da una comoda pigrizia o, peggio, da un disagio psicologico.

Le attività proposte sono scelte in base al tipo di anziano a cui indirizzarle ed in base a contenuti ed obiettivi particolari, così da calibrarle sulle capacità e sulle esigenze degli utenti, mantenendo sempre come finalità il benessere ed il mantenimento dell'autonomia.

Trasporto

E' a carico dell'anziano e/o dei familiari.

Lavaggio indumenti personali

Servizio di lavanderia interno il cui costo non è compreso nella retta.

La parrucchieria, la barbieria e la podologia

Gli Ospiti potranno usufruire nei locali del Centro dei servizi di parrucchieria, barbieria e podologia su richiesta degli Ospiti o dei loro Familiari. Il servizio è a pagamento.

Gli effetti personali

Si auspica che gli Ospiti giungano al Centro Diurno senza indossare oggetti di valore, come orologi, catene, bracciali, anelli e senza portare con sé somme di denaro. In ogni caso, la Direzione non assume responsabilità per eventuali furti o smarrimenti. Piccole cifre di denaro potranno essere utilizzate nel corso delle uscite che verranno programmate e i Familiari saranno preventivamente informati.

Ricoveri in ospedale

In caso di ricovero in ospedale sono immediatamente avvisati i Familiari, fornendo loro anche le necessarie indicazioni per raggiungere il congiunto. Rimane a carico della famiglia il costo per l'assistenza, in caso di ricovero ospedaliero o in caso di malattia, che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato.

Farmaci

I farmaci che l'anziano deve assumere durante la sua permanenza al Centro Diurno devono essere forniti dai familiari.



Assistenza sociale

L'Assistente Sociale competente per territorio di provenienza dell'anziano, garantisce l'assistenza sociale anche attraverso la cura dei rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio familiare della persona accolta.

Gestione delle informazioni e partecipazione

Informazioni dettagliate sullo stato di salute psico-fisico ed eventuali altre notizie riferite agli anziani possono essere richieste alla Coordinatrice socio-sanitaria e alle infermiere.

Rev	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso Area di competenza
06	Dicembre 21	Aggiornamento			

 	CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO CENTRO DIURNO INTEGRATO	ANZ.RSA.RG01B
	Congregazione Suore di Carità delle SS. B. Capitano e V. Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	Pag.7

Il Centro Diurno è aperto alle persone in visita alle quali è comunque richiesto:

- Rispetto della riservatezza degli altri anziani.
- Comportamento rispettoso nei confronti del personale; eventuali contestazioni devono essere fatte alla Coordinatrice socio-sanitaria.
- È consentita la presenza dei parenti in sala da pranzo durante i pasti nel rispetto del proprio familiare e degli altri Ospiti.

Modalità di dimissione

Le dimissioni dal Centro Diurno sono un'eventualità rara ma purtroppo possibile, e sono legate alle seguenti eventualità:

- quando, in seguito ad un aggravamento della non autosufficienza, il Centro Diurno non sia più in grado di fornire servizi adeguati alle mutate condizioni dell'anziano; in questo caso le dimissioni vengono decise dopo colloquio con i parenti ed in accordo con il medico ed il responsabile del Centro Diurno;
- nel caso di assenze per periodi prolungati senza valide motivazioni;
- per libera scelta dell'utente;
- per condotta incompatibile con il regolamento;
- per il frequente verificarsi di assenze non giustificate;
- per il mancato pagamento della quota a carico dell'assistito;
- per il mancato rispetto degli orari concordati.

Per quanto riguarda le dimissioni, la volontà di interrompere la frequenza del Centro Diurno dovrà essere espressa in modo esplicito **in forma scritta**.

Pagamento della retta

L'ospite o il proprio parente verserà la quota che gli spetta entro il dieci del mese successivo a quello del mese della frequenza.

Modalità di reclamo

Il Centro Diurno garantisce agli utenti, ai loro familiari, nonché all'organismo di rappresentanza la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le modalità di segnalazione o reclamo possono essere verbali, direttamente alla Coordinatrice socio-sanitaria, tramite lettera scritta o tramite l'apposito modulo a disposizione presso la struttura.

La Coordinatrice socio-sanitaria o suo delegato provvede a dare risposta a segnalazioni e reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

Validità

Copia della documentazione è consegnata a ciascun ospite al momento dell'ammissione e a quanti già presenti all'interno della Casa. Il presente documento essere rivisto quando la direzione lo ritenesse opportuno, tenendo anche presente proposte e suggerimenti degli ospiti. A tale scopo potranno essere previsti futuri allegati o la consegna di un nuovo testo, in sostituzione del precedente.

Gli ospiti ed il personale devono conformarsi al presente regolamento fino a nuova versione

Rev	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso Area di competenza
06	Dicembre 21	Aggiornamento			