

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Intercomunale "Mondo Piccolo"

Busseto Polesine-Zibello



FONDAZIONE
ALFONSO
PALLAVICINO

43011 Busseto (Parma)
Via XXV Aprile, 6/8

La carta dei servizi

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è, infatti, alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è semplicemente un ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti

I Centri Diurni accreditati

Nell'ambito del Distretto socio-sanitario Fidenza, le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani sono gestite da Enti che stipulano apposite convenzioni/contratti di servizio con l'AUSL e con il Comune di riferimento. Tali atti definiscono, in ottemperanza a quanto disposto dalle normative regionali:

- il numero dei posti convenzionati/accreditati
- i livelli assistenziali da garantire relativamente al monte ore annuale delle figure professionali sanitarie e socio-assistenziali
- i costi complessivi del servizio
- le modalità specifiche di controllo della qualità del servizio e del rispetto degli standard previsti anche attraverso visite periodiche alle strutture da parte di apposite commissioni
- il rispetto delle normative
- i criteri per l'ammissione dei cittadini al servizio

Solo per i posti convenzionati/accreditati l'AUSL, si fa carico di corrispondere la quota che si riferisce alla spesa sanitaria; gli utenti/famiglie sono tenuti a pagare una retta determinata nel rispetto di quanto disposto dalle apposite normative in materia.

Il Centro Diurno "*Mondo Piccolo*" è gestito dalla *Fondazione Alfonso Pallavicino* su convenzione con i comuni di Busseto e Polesine-Zibello. Il servizio socioassistenziale è svolto dalla *Cooperativa Aurora Domus*.

Con decorrenza 01.01.2015 la *Fondazione Alfonso Pallavicino* ha ottenuto la concessione dell'accREDITAMENTO definitivo.

Accesso al servizio

Il Centro Diurno è un presidio socio-assistenziale a integrazione sanitaria a carattere semiresidenziale destinato ad anziani in condizioni di autosufficienza o di non autosufficienza lieve, moderata o grave per i quali si prefiguri la necessità di supervisione o aiuto programmato durante la giornata come risposta a bisogni di natura assistenziale, sanitaria e socio-relazionale.

- 1) L'utente anziano e/o la sua famiglia si rivolgono al Servizio sociale territoriale nella figura dell'Assistente Sociale che accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione e che attiva l'Unità di valutazione geriatrica/multidimensionale territoriale (UVG/ UVM.)
- 2) L'Unità di Valutazione Geriatrica (o Unità di Valutazione Multidimensionale) predispone il piano assistenziale personalizzato e invia la relazione al Servizio Assistenza Anziani i quali definiscono le graduatorie di accesso ai servizi semiresidenziali.

Non esistono costi da sostenere per essere ammessi nelle graduatorie per l'accesso ai servizi.

Descrizione del Servizio

Il Centro Diurno “*Mondo Piccolo*” è stato inaugurato nel 2009, è un servizio situato nel centro di Busseto, vicino alla piazza, ai bar e alle attività commerciali del paese. La struttura è posta al piano terra dell'antico Collegio dei Gesuiti di proprietà della *Fondazione Alfonso Pallavicino*, recentemente ristrutturata. La ristrutturazione ha tenuto in considerazione le esigenze particolari degli ospiti: l'uso del colore e delle decorazioni non è casuale le aree giorno hanno colori solari e avvincenti mentre quelle dedicate al relax colori che facilitino un riposo ristoratore. Il giardino interno, progettato insieme ad esperti agronomi e agli studenti dell'Istituto Agrario di Fidenza, è stato studiato per permettere percorsi motori adatti agli ospiti e la stimolazione dei ricordi tramite i profumi e gli aromi delle piante e degli arbusti posti ad arte per questo scopo. Il giardino è attrezzato con panchine, tavolini e gazebo ed è riservato agli ospiti. Nel Centro sono presenti: due sale da pranzo, tre stanze relax, salone per attività di animazione e TV, un'area attrezzata per attività motoria, bagni per gli ospiti di cui uno attrezzato e si caratterizza per un ampio corridoio che ha un uso multifunzionale.

Il Centro Diurno si configura come un servizio semiresidenziale specializzato nell'assistenza agli anziani ed ha l'obiettivo di creare un ambiente “protesico” che favorisca il mantenimento delle capacità residue dell'anziano, la gestione dei disturbi del comportamento e di supportare la famiglia nell'assistenza, offrendo un ascolto e un sostegno qualificato nell'affrontare la malattia anche da un punto di vista psico-relazionale.

Capacità ricettiva, giorni e orari di apertura, organizzazione

Il Centro Diurno “*Mondo Piccolo*” dispone complessivamente di 20 posti in convenzione con i Comuni di Busseto, Polesine-Zibello.

E’ aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Il servizio rimane chiuso la domenica e durante le festività settimanali.

All’interno degli orari di apertura del Centro è prevista flessibilità di accoglienza degli anziani e di visita da parte dei familiari, pur nel rispetto dello svolgimento delle attività previste dall’organizzazione del servizio.

È possibile frequentare il Centro Diurno sia a tempo pieno, sia con inserimenti part time: la tipologia di frequenza è solitamente concordata dalla famiglia con l’Assistente sociale responsabile del caso, anche sulla base dei posti disponibili al momento dell’inserimento.

L’operatività funzionale è compiuta da un’équipe composta di personale d’assistenza e sanitario dedicato, di una propria organizzazione del lavoro, di proprie attrezzature e di specifici spazi a uso esclusivo.

Informazioni generali

Il Centro Diurno “*Mondo Piccolo*” è inserito nella struttura di proprietà della *Fondazione Alfonso Pallavicino* di Busseto.

La direzione della struttura è della *Fondazione Alfonso Pallavicino*, la gestione complessiva viene svolta congiuntamente con la *Cooperativa Sociale Aurora Domus* alla quale sono delegate le attività socioassistenziali.

Finalità del Servizio

La finalità che caratterizza il servizio Centro Diurno “*Mondo Piccolo*” è di accogliere, tutelare e ascoltare i bisogni dell’anziano in condizione di fragilità mediante la realizzazione di un servizio qualificato per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale.

La *Fondazione Alfonso Pallavicino* e la *Cooperativa Sociale Aurora Domus* si impegnano affinché vengano assicurati servizi utili ed efficienti per gli ospiti ed esprimono la volontà di studiare e realizzare soluzioni di assistenza sempre più rispondenti ai bisogni degli anziani e del territorio.

Metodo e strumenti di lavoro

La complessità dei bisogni delle persone, che usufruiscono del servizio, si traduce nell'esigenza di una stretta collaborazione interprofessionale e interfunzionale; per questo il lavoro di équipe caratterizza l'impronta gestionale del servizio.

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato si traduce nell'elaborazione e realizzazione, per ogni anziano, di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il PAI è dunque lo strumento nel quale si declinano nello specifico, gli interventi rivolti a ciascun anziano e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura. La stesura e realizzazione del PAI vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe e implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere e accettare l'anziano nella sua interezza e nel suo ambiente familiare ed ancora, di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

Nel corso del 2018 si è completata l'adozione della cartella informatizzata (Cartella Web) il cui scopo principale è quello di migliorare la qualità e la sicurezza delle cure. E' un obiettivo che perseguiamo rendendo più efficiente la raccolta dati e lo scambio comunicativo tra tutte le figure professionali che operano nel servizio, che permette di condividere rapidamente le informazioni facilitando adeguati processi di cura.

Organizzazione del servizio assistenziale

Metodologia e figure professionali

Il principio fondamentale che guida il nostro lavoro è il rispetto della dignità della persona, delle sue convinzioni e riferimenti valoriali e si esprime nella tutela dei suoi diritti e nella valorizzazione della sua autonomia.

Questo principio si esplica operativamente mettendo al centro l'anziano intorno al quale si muovono i professionisti, sia nella fase dell'inserimento nel servizio, che in quella della pianificazione, attuazione e valutazione del progetto di assistenza.

Riconoscere l'anziano e la sua famiglia, come portatori di bisogni e aspettative, che possono essere soddisfatte attraverso attività diversificate durante la giornata allo scopo di migliorare la qualità del tempo trascorso.

Le attività hanno lo scopo di stimolare la socializzazione e il senso di benessere, mantenere e incrementare, dove possibile, le autonomie e le abilità presenti, favorire il contatto con il territorio di riferimento contrastando il senso di distacco e l'isolamento che l'invecchiamento e la perdita delle autonomie comportano.

Gli eventi rilevanti, le attività di carattere sociale e il gradimento delle stesse sono documentate attraverso la cartella informatizzata.

Le figure professionali impegnate nell'organizzazione ed erogazione del servizio sono le seguenti:

- *Coordinatore*
- *Responsabile delle attività assistenziali – RAA*
- *Infermiere*
- *Operatore socio sanitario - OSS*
- *Animatore*
- *Fisioterapista*

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica viene prestata dallo staff di infermieri qualificato ed esperto che opera presso la *Fondazione Alfonso Pallavicino*.

Si occupa di elaborare, attuare e valutare insieme alle altre figure professionali i PAI finalizzati al recupero, mantenimento del benessere psicofisico e sociale dell'anziano.

La presenza degli infermieri è quotidiana ed è assicurata nelle ore di apertura del Centro Diurno.

Attività di Animazione

Il Servizio di Centro Diurno ha come obiettivo il raggiungimento di un pieno inserimento nella realtà sociale circostante. Sono periodicamente organizzati momenti di festa e aggregazione che prevedono la partecipazione del mondo del volontariato locale.

L'animatrice stabilisce un programma di attività differenziato in base alla tipologia di ospiti, ai progetti e alle offerte da parte del territorio e della comunità.

Le attività di animazione sono svolte in sinergia con le altri servizi gestiti dalla *Fondazione Alfonso Pallavicino* allo scopo di vivacizzare ed ampliare la gamma delle proposte agli ospiti.

Assistenza tutelare

L'assistenza tutelare agli ospiti del servizio è garantita da operatori socio-sanitari. L'organizzazione prevede la presenza degli operatori socio-sanitari in tutte le ore di apertura del centro, con una modulazione delle presenze in base alle necessità degli ospiti secondo gli attuali standard regionali. Il personale socio-sanitario è dedicato alla supervisione, al supporto o alla sostituzione di molte delle attività di vita delle persone ospitate e collabora nella pianificazione, attuazione e valutazione del PAI.

Assistenza riabilitativa

Il fisioterapista collabora alla pianificazione, attuazione e valutazione dei piani assistenziali riabilitativi e all'addestramento del personale al fine di erogare una corretta assistenza nelle attività di vita degli ospiti.

Sono previsti accessi programmati del fisioterapista per la consulenza agli operatori nella pianificazione e gestione della mobilitazione degli ospiti.

Coordinatore

Figura professionale che assicura la qualità della vita e il benessere complessivo dal punto di vista bio-psico-sociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione d'indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione dei processi socio assistenziali e sanitari.

Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)

Figura che si occupa della pianificazione delle attività del personale assistenziale (OSS) promuovendo la qualità della vita e il benessere complessivo degli ospiti, armonizzando le attività degli operatori con le altre figure professionali allo scopo di fornire un'assistenza efficace ed efficiente

La RAA è responsabile operativa del piano di lavoro giornaliero, in termini di tempi e modalità di intervento. Nei compiti attribuiti ricadono la supervisione e il controllo dei servizi esternalizzati di cucina e pulizie.

Formazione e aggiornamento

La formazione e l'aggiornamento professionale del personale rappresentano una delle direttrici fondamentali di *Fondazione Alfonso Pallavicino* e di *Aurora Domus Cooperativa Sociale*.

Gli scopi attribuiti alla formazione riguardano la crescita di competenze ed abilità delle persone e quindi lo sviluppo qualitativo dei servizi.

E' redatto il piano formativo annuale svolto sia all'interno della struttura, sia presso agenzie formative esterne, sia integrandosi con le proposte formative della committenza.

D. Lgs. 81/08 - Sicurezza sui luoghi di lavoro

La *Fondazione Alfonso Pallavicino* ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un piano di emergenza con le specifiche procedure operative in grado di essere messe in atto tempestivamente e in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, etc.)
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni e i rischi;
- Diminuire lo stress da lavoro correlato.

Il personale è specificatamente addestrato, ha frequentato e viene costantemente aggiornato anche per mezzo di idonei corsi formativi tenuti dai Vigili del Fuoco.

la qualità della vita non ha età

Altri Servizi

Servizio di trasporto

Sulla base del Contratto di servizio in essere con i Comuni di Busseto, Polesine- Zibello è previsto il servizio di trasporto per gli utenti che frequentano tutto il giorno dal lunedì al sabato.

Il servizio di trasporto è gestito da volontari con il pulmino della *Fondazione Alfonso Pallavicino*.

Cucina

Il servizio di ristorazione è erogato utilizzando una ditta specializzata che prepara i pasti nelle cucine all'interno della struttura.

Durante le fasi che vanno dal ricevimento del pasto alla sua somministrazione, sono seguite le procedure igieniche sanitarie previste dalla Legge 155/97 conosciuta anche come "procedure H.A.C.C.P".

Il menù estivo e invernale della struttura è articolato su quattro settimane dalla ditta fornitrice che utilizza la consulenza di un dietista per elaborare i menù, il menù è validato da un medico nutrizionista dell'Ausl di Parma; sono previste diete speciali in conformità alla prescrizione del medico curante, del dietologo o alle esigenze particolari dell'ospite.

Il menù del giorno è esposto in sala da pranzo ed è presentato agli utenti dal personale per la segnalazione delle preferenze.

Pulizie

Il servizio di pulizia della struttura riveste importanza fondamentale per il benessere degli utenti, che sono ospitati nella Residenza, per questo particolari attenzioni sono riservate all'organizzazione e allo svolgimento di quest'attività erogata da una ditta esterna specializzata.

Il servizio di pulizia è organizzato su turni diurni e pomeridiani tutti i giorni e sono previste pulizie straordinarie quando ve n'è l'esigenza.

Servizio Parrucchiera

Il servizio di parrucchiera è a pagamento ed è attivabile mediante segnalazione agli operatori sociosanitari del Centro Diurno.

Servizio di cure estetiche

Il servizio di cure estetiche è a pagamento ed è attivabile mediante segnalazione agli operatori sociosanitari del Centro Diurno.

Assistenza religiosa / credenze valoriali

L'équipe della Centro Diurno "Mondo Piccolo" è consapevole che la libertà religiosa, di credenza e di coscienza è un diritto inviolabile espresso dalla Costituzione Italiana e come tale gli ospiti e i loro familiari/caregiver sono pienamente liberi di partecipare alle iniziative di carattere religioso e culturale proposte dall'Ente Gestore.

la qualità della vita non ha età

Accoglienza e dimissione dal servizio

L'accesso al Centro Diurno "*Mondo Piccolo*" è gestito sulla base della normativa regionale in vigore.

L'accesso è subordinato al parere dell'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG), che elabora il PAI sulla base di un'istruttoria predisposta dall'Assistente sociale responsabile del caso, che provvede in seguito all'inserimento in graduatoria.

L'ingresso nel servizio è preceduto da un colloquio con la famiglia e con l'anziano nell'ambito di una visita domiciliare finalizzata alla conoscenza reciproca, alla valutazione delle autonomie dell'anziano nel suo ambiente abituale di vita e all'acquisizione delle informazioni che solo l'esperienza e la conoscenza del familiare possono fornire; ciò permette la definizione di un primo progetto d'intervento sociosanitario.

Durante la visita domiciliare sono inoltre fornite tutte le informazioni riguardanti il Centro Diurno e l'elenco della documentazione che dovrà essere prodotta prima dell'inserimento.

L'inserimento dell'anziano è preceduto dalla presentazione del caso nell'ambito di una riunione d'équipe, in modo che la conoscenza completa del profilo dell'anziano e della sua situazione siano patrimonio dell'intero gruppo di lavoro.

Dovranno inoltre essere consegnati:

- una scorta dei farmaci che sono assunti negli orari della permanenza presso il Centro Diurno
- un cambio completo di indumenti da tenere presso il Centro Diurno per eventuali emergenze

Tutta la documentazione, che può essere prodotta in originale o in fotocopia, sarà conservata nella cartella socio-sanitaria.

La dimissione dal Centro Diurno può aver luogo per dimissione volontaria dell'utente o all'adozione di diverse misure assistenziali.

L'équipe del Centro Diurno può discrezionalmente disporre l'interruzione della permanenza dell'utente presso il Centro, quando le sue condizioni psichiche e/o fisiche non consentano un'adeguata assistenza o, comunque, siano ritenute incompatibili con la permanenza all'interno del servizio semiresidenziale, dopo aver consultato il medico di Medicina Generale, l'Unità di Valutazione Geriatrica, l'Assistente sociale responsabile del caso e i familiari dell'anziano.

L'Ente Gestore, su delibera del Consiglio di Amministrazione, può procedere alla dimissione degli utenti che non rispettino gli impegni di pagamento assunti al momento dell'ingresso.

Retta

L'importo della retta è determinato dalla struttura nel rispetto della normativa regionale in materia ed

è comprensivo di tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere descritte nel presente atto.

La retta di mantenimento deve essere corrisposta mensilmente nei termini e con le modalità definite nel contratto sottoscritto.

In caso di assenza dell'utente sarà applicata una tariffa ridotta.

Assenza per malattia

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

La famiglia è tenuta a comunicare l'assenza dell'ospite al servizio entro le ore 10.00 del mattino.

Il Servizio e la Sua Comunità

Ruolo e coinvolgimento dei familiari/caregiver

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'équipe del servizio, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano: questi, infatti, entra nel servizio insieme ai suoi familiari che rivestono un ruolo decisivo, accanto all'équipe, nel determinare la qualità della relazione e della cura.

Per questo l'équipe del Centro Diurno ritiene non sia sufficiente assolvere il dovere dell'informazione e della condivisione rispetto alle decisioni assistenziali, ma intende promuovere un percorso che approdi ad una vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'anziano.

Gli operatori supportano i familiari attraverso una puntuale comunicazione di tutti gli elementi che possono garantire la continuità assistenziale tra Centro e ambito familiare; in specifico gli aspetti di cura e le strategie comportamentali che si sono rivelate efficaci con l'anziano nella gestione delle diverse attività della vita quotidiana. I familiari possono altresì intervenire in talune attività del centro, come feste, gite, ecc. Questi aspetti sono di grande valore in una prospettiva d'integrazione tra famiglie e risorse del servizio.

L'équipe individua nell'organizzazione di sistematici momenti d'incontro lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti.

E' programmato un incontro all'anno con i familiari ed altri aggiuntivi laddove se ne ravvisi la necessità.

Gli elementi dell'équipe sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo, nell'interesse dell'anziano. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, decisioni, variazioni o altro anche al di fuori dell'incontro previsto per la verifica del PAI. Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che si ritengono le sedi più funzionali ed adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati ed un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni.

Libertà degli utenti e visite

Il Centro Diurno garantisce il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento,

compresa l'entrata e uscita dalla Struttura; la Direzione non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale. Nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale e a garanzia della loro sicurezza, saranno tuttavia attuate opportune misure di tutela e controllo.

Gli ospiti possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata, limitazioni sono poste solo se previste dai PAI.

Volontariato

Nel Centro Diurno sono presenti dei volontari che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative, tali attività, prevalentemente di compagnia, non sono sostitutive di quelle del personale d'assistenza, ma rappresentano un concreto aiuto per le passeggiate, l'animazione, le gite, le feste,.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordati con la Coordinatrice del servizio e coordinate dalla Responsabile delle attività assistenziali.

Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti, altresì, a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

L'adozione di un contegno vicendevolmente corretto rende superflua l'adozione di regolamenti interni e altri atti restrittivi. Poiché l'esperienza ormai pluriennale ha dimostrato che le normali regole di civile convivenza, di reciproco rispetto e correttezza, sono state più che sufficienti a definire sereni e cordiali rapporti tra personale, utenti e familiari, non si è ritenuto opportuno - a oggi - redigere regolamenti o altri atti contenenti altre norme o divieti, rispetto a quanto disciplinato nel presente documento.

Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari e reclami

Il servizio promuove la rilevazione della qualità percepita da parte di familiari e ospiti di servizio semi residenziali. La rilevazione, che s'intende svolgere attraverso la distribuzione e la compilazione di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari compilati sono poi elaborati per diffonderne il risultato all'équipe e per pianificare miglioramenti sull'andamento del servizio.

Esiste anche, nell'ingresso della Casa Residenza Anziani apposita cassetta, dove possono essere

riposti i reclami.

Tutte le segnalazioni e i reclami – verbali, telefonici, scritti – saranno comunque gestiti secondo quanto previsto dall'apposita procedura consultabile presso la struttura. In ogni caso la Struttura s'impegna a fornire riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte da esso formulate.

Progetti di miglioramento

Il Centro Diurno nell'ambito della propria attività e del rapporto con l'Azienda USL, predispone progetti di miglioramento, finalizzati a indirizzare il proprio operato in modo più efficace e aderente alle esigenze e ai bisogni espressi dagli utenti e dai loro familiari, come previsto e dalla normativa sull'accreditamento regionale.

Tali progetti scaturiscono sia da specifici obiettivi del servizio sia dai risultati e dalle criticità che emergeranno dall'analisi delle batterie d'indicatori socio assistenziali e sanitari e dalle Indagini sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti.

I risultati raggiunti sono documentati da specifici indicatori previsti nell'ambito dei progetti stessi e/o dai dati restituiti dalle batterie di indicatori socio assistenziali e sanitari e ancora dall'indagine sulla soddisfazione sulla qualità percepita degli anni successivi.

Gestione degli oggetti e denaro

Il personale concorda con l'ospite o con i famigliari in caso d'incapacità dell'ospite, le modalità di gestione degli oggetti personali e del denaro per le piccole necessità, tali da garantire la trasparenza della gestione degli stessi. Si raccomanda che eventuali furti o smarrimenti siano tempestivamente comunicati ai responsabili o direttamente alla Direzione.

Privacy

La *Fondazione Alfonso Pallavicino* tratta i dati personali e sensibili degli ospiti nel pieno rispetto della normativa vigente.

I dati forniti o acquisiti attraverso certificazioni mediche saranno trattati nel rispetto del Codice della Privacy e degli obblighi di riservatezza a cui è tenuto il personale.

Tali dati, tra cui sono ricompresi i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute, saranno oggetto di trattamento solo previo consenso dell'interessato o di chi ne ha la tutela

Emergenza Coronavirus

Sulla base delle disposizioni di legge e delle Autorità sono stati adottati protocolli specifici per la gestione in sicurezza del servizio.

E' stato predisposto un *Patto di corresponsabilità* tra l'Ente Gestore, l'ospite ed i caregivers, circa le misure organizzative, igienico-sanitarie e i comportamenti individuali volti al contenimento della diffusione del contagio da COVID-19.

la qualità della vita non ha età

Giornata tipo

La giornata dell'anziano inserito presso il Centro Diurno "*Mondo Piccolo*" è disegnata tenendo conto dei bisogni fisici, psichici e sociali degli anziani, nel rispetto delle espressioni comportamentali, dei ritmi tradizionali di vita, dello stile e delle abitudini di ciascun anziano.

Tutti questi elementi portano a impostare un piano di lavoro del servizio caratterizzato da margini significativamente flessibili, in modo da consentire di modificare l'organizzazione secondo l'evoluzione dell'anziano e le esigenze che manifesta.

Ciò esige un'elevata elasticità da parte degli Operatori e implica una strutturazione della giornata che può talvolta subire cambiamenti anche rilevanti.

E' senz'altro utile e importante evidenziare quali sono i principi ai quali ci siamo ispirati per definire i ritmi di vita all'interno del servizio e di conseguenza tracciare l'organizzazione del lavoro.

Accoglienza

Gli Operatori socio-sanitari si occupano dell'accoglienza offrendo un the o altre bevande in base al gradimento e alla stagione. Questo è un momento di socializzazione e di raccolta informazioni circa la situazione generale dell'anziano nel periodo trascorso a casa. Quando è presente la maggioranza degli ospiti, s'iniziano le attività programmate.

Le cure igieniche

Ogni qualvolta le esigenze dell'anziano lo richiedano le azioni riguardanti le cure igieniche, sono svolte adottando le opportune strategie comportamentali e ambientali definite nel PAI, affinché la cura della persona nella sua intimità, avvenga il più possibile in un clima disteso e con un approccio delicato e rispettoso per l'anziano.

Attività specifiche

Vengono abitualmente svolte attività specifiche allo scopo di stimolare cognitivamente e fisicamente

l'anziano fornendogli spunti di gratificazione, come ad esempio:

- Laboratori di manualità/creatività
- Attività di reminiscenza
- Attività ludico-ricreative
- Attività occupazionali
- Attività di socializzazione
- Attività motoria adattata

L'alimentazione

Il pasto rappresenta un elemento di grande rilevanza nella vita dell'anziano, è, infatti, il momento in cui egli non solo soddisfa un bisogno primario, ma anche importanti necessità psicologiche legate all'affettività: durante il pasto l'operatore può sedersi accanto all'anziano per trasmettere attraverso uno specifico approccio - sicurezza, protezione e accettazione.

Un monitoraggio accurato da parte degli operatori e dell'infermiere durante lo svolgimento del pasto permette di identificare eventuali esigenze assistenziali e disturbi comportamentali (es. inappetenza, voracità, ecc.), in modo da tracciare strategie adeguate per mantenere una dieta il più possibile equilibrata ed evitare l'eccessivo calo o aumento ponderale.

Il riposo

Dopo pranzo gli anziani che lo desiderano o manifestano il bisogno, hanno la possibilità di riposare nelle zone relax e per chi lo desidera nell'angolo TV, dove sono disposte poltrone reclinabili, in modo da permettere il riposo.

Il personale cerca di assecondare in modo naturale i cicli sonno-veglia e prevenire le problematiche dovute all'eccessiva stanchezza.

La gestione dei disturbi comportamentali

Tutte le attività descritte e gli approcci comportamentali adottati all'interno del Centro sono rivolti non solo a conseguire la conservazione delle autonomie attraverso la stimolazione fisica e cognitiva, ma anche alla gestione dei disturbi del comportamento che inevitabilmente accompagnano alcune malattie degenerative.

Gli Operatori del Centro sono, infatti, formati per riconoscere e gestire con specifiche strategie

comportamentali i vari disturbi, che sono sistematicamente annotati cartella. Questo consente di individuare sia le verosimili circostanze che hanno provocato il disturbo del comportamento, sia le strategie che si sono rivelate più efficaci nel suo contenimento. La raccolta della frequenza e dell'intensità del manifestarsi di tali disturbi è inoltre preziosa per fornire al Medico di Medicina Generale e allo specialista indicazione per l'adeguamento del piano terapeutico, calibrato sui reali bisogni dell'anziano.

la qualità della vita non ha età

Orari ricevimento

Coordinatore Responsabile

Orario di presenza: dal lunedì al venerdì nella fascia oraria mattutina. Nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento.

RAA Responsabile delle Attività Assistenziali

Orario di presenza: dal lunedì al venerdì nella fascia oraria mattutina. Nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento.

Amministrazione

Orario di apertura uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00

Contatti

Indirizzo

Via XXV Aprile 6/8, 43011 Busseto (PR.)

Telefono

Centro Diurno: **0524 92299**

Amministrazione: **0524 92271**

Fax

Amministrazione: **0524 97467**

E-mail

Coordinatrice: coordinamento@fondazionepallavicino.it

Animazione: animazione@fondazionepallavicino.it

Amministrazione : info@fondazionepallavicino.it

PEC: fondazionepallavicino@pec.it

Sito

www.fondazionepallavicino.it

Settembre 2021

la qualità della vita non ha età

DOMANDA di AMMISSIONE e IMPEGNO di PAGAMENTO per CENTRO DIURNO INTERCOMUNALE

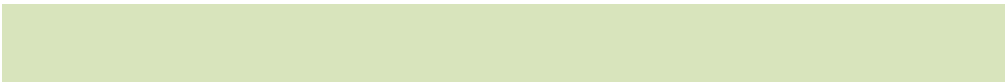
Il/la sottoscritto/a

nato/a a _____ il _____ C.F. _____

residente a _____

in qualità di _____ tel: _____
email _____


CHIEDE

per il/la Sig./Sig.ra 

nato/a a _____ il _____ C.F. _____

residente a _____

- ▶ stato civile
- ▶ grado d'istruzione
- ▶ professione
- ▶ medico di base Dott. _____
- ▶ altri dati

l'ammissione dal giorno  al **Centro Diurno Intercomunale**
si impegna

1. a rispettare e far rispettare il vigente Regolamento interno e le sue future modificazioni ed integrazioni;
2. al pagamento della retta mensile fissata tempo per tempo nella misura e con le modalità stabilite dalla Fondazione;

Dichiara

infine, di aver ricevuto la "*Carta dei Servizi - Centro Diurno*" ed il "*Regolamento di accoglienza e convivenza*" della Fondazione Alfonso Pallavicino e di essere pienamente a conoscenza delle cause di dimissione previste dal suddetto Regolamento.

Busseto, _____

Firma del sottoscrittore

RETTE GIORNALIERE

IN VIGORE DAL 01.07.2022

(allegato alla domanda di ammissione ed impegno di pagamento)

| | | |
|----------------------|---|---------|
| Centro Diurno | ▶ Retta giornaliera | € 25,35 |
| | ▶ Frequenza ridotta con pasto | € 20,99 |
| | ▶ Frequenza ridotta senza pasto | € 16,99 |
| | ▶ Retta giornaliera in caso di assenza ospite accreditato | € 12,74 |
| | ▶ Retta giornaliera in caso di assenza ospite autorizzato | € 19,01 |
| | ▶ Contributo giornaliero spese di trasporto | € 2,00 |

Giorni di frequenza:

lunedì martedì mercoledì giovedì venerdì sabato

Note

➤ Le rette sono soggette a variazione a seguito di aumento deliberato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

La fattura di addebito della retta mensile sarà emessa intestata all'ospite.

Si richiede l'invio a : all'indirizzo dell'ospite all'indirizzo del sottoscrittore
(famigliare/Amministratore di Sostegno/Tutore)

al seguente indirizzo

attivazione del Portale Utenti con indirizzo
email

Presenza d'atto ed accettazione

Busseto, _____

Firma del familiare