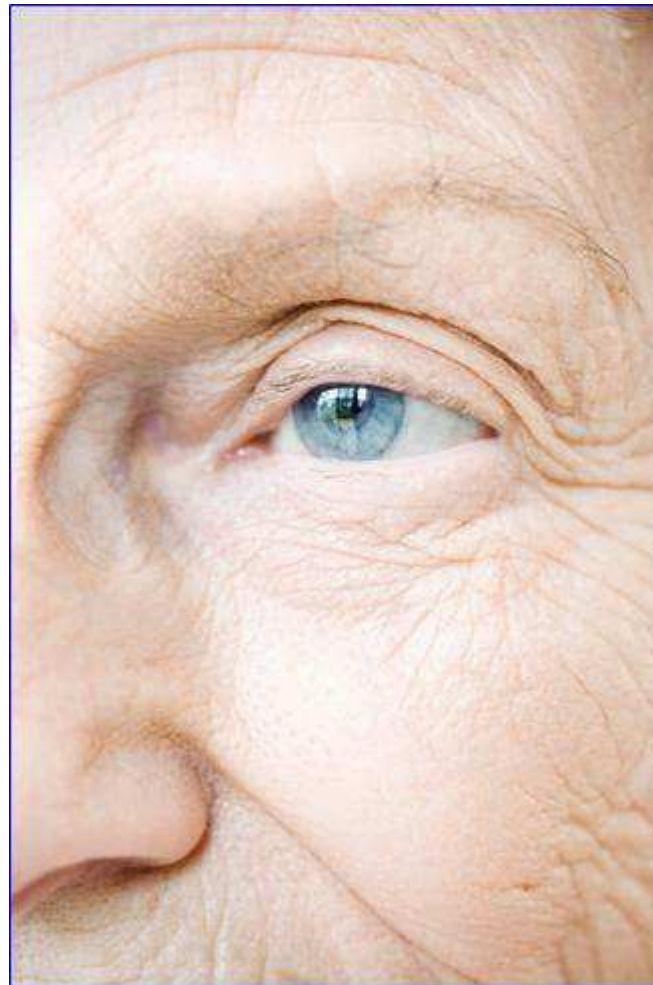


Carta dei servizi
CENTRO DIURNO
“Vecchi dr. Giovanni e Guidotti Anna”

Viale Giovanni XXIII, 62

Tel. 0522/964725

Fax 0522/ 964943



cooperativa sociale onlus
auroradomus
Servizi che crescono con te.



INFORMAZIONI SULL'ENTE GESTORE

Aurora Domus Cooperativa Sociale Onlus nasce il 1 Gennaio 2010 dalla fusione di due storiche realtà del movimento realizzare servizi ad elevata utilità sociale, volti a mettere al centro la persona nella propria integrità psico-fisica. Pur es ha quindi alle spalle una consolidata esperienza, maturata in precedenza all'interno delle Cooperative Aurora e Domu know-how sviluppato negli anni dalle due singole cooperative, Aurora Domus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affiancata da sostenibilità dei costi di gestione. La fusione tra le due cooperative consente ad Aurora Domus di oper multidisciplinare che comprende servizi e mansioni relativi a: Servizi per Anziani; Servizi Socio-sanitari; Servizi di Salute Minori; Servizi per Disabili; Servizi per i Giovani.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI RESIDENZIALI

La struttura è gestita dalla Cooperativa AuroraDomus, Via G.S. Sonnino 33A - 43126 Parma

Tel. 0521/957595 Fax. 0521/957575 - e-mail: info@auroradomus.it - sito Internet: <http://www.auroradomus.it>

La gestione amministrativa è in carico ad A.S.P. "Progetto Persona" con sede a Luzzara (RE) in Viale Filippini,65

Tel. 0522/976049 Fax 0522/976695 e-mail: segreteria@asp.progettoperona.re.it

Comprende la Direzione e gli Uffici Amministrativi.

I COMMITTENTI

- A.S.P. "Progetto persona"
- Comune di Boretto (RE)
- Az.U.S.L. distretto di Guastalla (RE)

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rivolta agli anziani, ai loro familiari, ai cittadini è uno strumento di

- ❖ conoscenza per capire come sono organizzati i servizi residenziali di assistenza, in base a quali principi operano, come accedere ai servizi, come essere ammessi ed entrare in contatto con loro, chi sono i responsabili
- ❖ valutazione per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi e delle esigenze degli anziani
- ❖ tutela per assicurare all'anziano l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona, chiarezza e trasparenza
- ❖ crescita perché stimola il confronto continuo fra una organizzazione (Cooperativa Aurora Domus) e i suoi destinatari

I VALORI DI RIFERIMENTO

I principi che sono alla base dell'erogazione dei servizi per le persone anziane sono i seguenti:

Eguaglianza ed imparzialità: l'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza dell'erogazione degli interventi socio-sanitari, senza distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori e i professionisti uniformano i loro comportamenti a questi principi.

Continuità: Aurora Domus garantisce la continuità delle prestazioni, sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari residenziali (residenziali, semiresidenziali, domiciliari), nel rispetto dei Piani Assistenziali individualizzati, non consentendo, quindi, la modificazione degli interventi stabiliti. Aurora Domus si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per evitare che possano verificarsi per gli utenti in caso di temporanea o straordinaria sospensione o limitazione del servizio.

Umanizzazione: il valore di fondo che caratterizza le politiche assistenziali e di sostegno alla terza età di Aurora Domus. Chi si avvale per la prima volta dei servizi di Aurora Domus viene accolto, accompagnato e orientato con gradualità nella rete dei servizi. I presupposti presuppongono una vita comunitaria; i servizi e gli interventi assistenziali sono erogati nel rispetto della privacy, con l'attenzione alla persona.

Socialità: Aurora Domus fautrice e moltiplicatrice di socialità che valorizza l'interdipendenza e l'integrazione con il territorio. Il luogo "aperto" agli anziani del territorio, alle famiglie, alle risorse del volontariato ma anche alle richieste di spazi culturali e di partecipazione civile. Attraverso l'uso del proprio patrimonio cerca di favorire tutte quelle attività ed iniziative che possono arricchire il territorio e rispondere adeguatamente ai bisogni espressi ed inespressi delle varie fasce di popolazione.

Affidabilità: l'attività e l'organizzazione dei servizi aziendali si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'accompagnamento e tutela. Presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utilizzatori dei servizi è la garanzia di competenza degli operatori. Aurora Domus si avvale di risorse umane competenti e formate e garantisce il continuo aggiornamento delle competenze. Se i servizi sono esternalizzati, Aurora Domus vigila e controlla affinché i parametri di formazione e aggiornamento siano conformi e che gli strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza degli interventi ai bisogni espressi dagli utilizzatori dei servizi.

Partecipazione: Aurora Domus garantisce informazione preventiva, completa e trasparente inoltre garantisce la partecipazione degli utenti alle scelte relative ai Piani Assistenziali e al miglioramento della qualità dei servizi attraverso adeguate forme di consultazione. I canali di informazione atti a rispondere alle diverse esigenze dei cittadini e degli utenti. Attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei centri residenziali, semiresidenziali e domiciliari sono promossi momenti di incontro/confronto con gli utenti e/o i loro familiari e l'adeguatezza della loro organizzazione.

CENTRO DIURNO(C.D.)

Il Centro Diurno è una struttura assistenziale a carattere semiresidenziale destinata ad anziani parzialmente autosufficienti con esigenze assistenziali e sanitari di base tesi al riequilibrio di situazioni deteriorate di natura sia fisica che psichica.

Il centro Diurno ha una capienza di 10 posti, dei quali 5 accreditati. ASP gestisce attraverso la funzione di sub committenza. L'orario di apertura è il seguente: dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00, estendibile anche ai giorni festivi.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

La struttura semiresidenziale è accreditata. Gode di contributi provenienti dal F.R.N.A. (Fondo Regionale Non Autosufficienti). Possono accedere ai servizi anziani di età uguale o maggiore a 65 anni in condizioni di non autosufficienza e persone con sindrome senile, residenti di norma nei Comuni di Boretto.

L'utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia si rivolgono allo Sportello Sociale del Comune di residenza. L'operatore effettua la segnalazione e la invia all'Assistente Sociale che compie una prima valutazione. L'Assistente Sociale del Comune di riferimento che elabora un Piano assistenziale Individualizzato di intervento (P.A.I.) sull'anziano al fine di accedere ai servizi semiresidenziali. L'accesso ai servizi sopracitati è gestito dal Servizio Sociale del Comune di residenza:l'utente viene inserito in una graduatoria dalla valutazione effettuata dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.).

Descrizione dell'accesso e della dimissione per i servizi residenziali

L'accesso in struttura avviene su segnalazione del nominativo da parte del Servizio Sociale del Comune di residenza o direttamente l'anziano o la famiglia per offrire l'opportunità di ingresso. In caso di accettazione della proposta, viene fissato un incontro preliminare (se necessario al domicilio) con l'anziano e/o i suoi familiari nel quale riceveranno informazioni sui servizi e i documenti da presentare al momento dell'ingresso e ulteriori notizie sui referenti assistenziali all'interno del servizio di competenza. All'atto dell'ingresso in struttura l'utente si impegna a consegnare all'Amministrazione i documenti di seguito elencati:

- tessera SSN,
- tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto),
- codice fiscale
- carta di identità in corso di validità (da consegnare anche se scaduta),
- certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso),
- documentazione sanitaria.

Tali documenti sono custoditi da Aurora Domus per tutta la durata del ricovero e restituiti all'utente o ai suoi familiari. Al momento dell'ingresso l'utente o i familiari dovranno sottoscrivere l'impegnativa al pagamento della retta presso il Medico di Medicina Generale per richiedere la compilazione del foglio terapia che viene consegnato al momento del dimissionamento. Gli stessi in seguito a dimissioni o decesso.

Dimissioni dal servizio

La dimissione dai servizi residenziali può avere luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'utente, con un preavviso almeno di 7 giorni;
- scadenza dei termini per gli utenti con inserimento temporaneo;
- decesso.

Al momento della dimissione la Cooperativa restituirà all'utente tutti i suoi effetti personali custoditi, tenuto conto della custodia valori e ausili protesici (sarà cura del familiare restituire all'Azienda USL eventuali ausili da essa forniti).

IL MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE

I servizi del Centro Diurno adottano forme di assistenza riabilitativa qualora definite nel Piano Assistenziale Individualizzato in base alle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano. L'azione di aiuto alla persona tiene in massimo conto il gradimento espresso dall'anziano per realizzare condizioni di benessere complessivo per l'anziano relativamente al suo stato di salute e di agio.

Il modello professionale esprime:

- continuità d'azione degli operatori, sul piano dei contenuti dell'intervento e in particolare, delle modalità di relazione, in grado di garantire la migliore condizione d'agio e di sicurezza, fondamentale rispetto al benessere dell'ospite;
- continuità d'azione del servizio in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni assistenziali dell'utente.

I servizi al Centro Diurno, per quanto impegnati nell'assistenza continua dell'anziano, non intendono assumere una funzione di sostituto di un supporto, per quanto forte ed esteso, alla gestione del parente. Ciò significa che i familiari sono chiamati a svolgere un ruolo di supporto all'anziano, per utilizzare tutte le occasioni di rapporto e relazione personale che risultano così importanti per il suo benessere.

RUOLI PROFESSIONALI CHE OPERANO ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI

COORDINATORE DI STRUTTURA

È il responsabile dei reparti di assistenza e della loro gestione.

Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (R.A.A., Addetti all'Assistenza, Infermieri, Terapisti, Medici) ed è il garante della loro integrazione professionale finalizzata al benessere ed alla qualità della vita dell'anziano.

È il referente per i familiari e ad essi deve poter fornire le informazioni di carattere amministrativo, burocratico e relative alle attività assistenziali.

RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI (R.A.A.)

Gestisce quotidianamente ed operativamente i nuclei assistenziali, coordinando il personale direttamente coinvolto nell'assistenza.

Rappresenta il punto di riferimento principale per i familiari degli utenti per qualsiasi informazione riguardante l'assistenza della Struttura (igiene, abbigliamento, alimentazione, ecc.).

OPERATORI SOCIO-SANITARI (O.S.S.)

L'Operatore Socio Sanitario eroga direttamente l'assistenza agli utenti: provvede all'igiene, all'alimentazione, all'assistenza personalizzata, alla socializzazione, alla tutela e alla sorveglianza diurna e notturna.

Ad ogni anziano residente viene assegnato un **operatore tutor** che ne conosce caratteristiche, bisogni ed esigenze e fornisce un'assistenza personalizzata di cui necessita.

MEDICO DI STRUTTURA

L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita dall'AUSL di Reggio Emilia - Distretto di Guastalla, attraverso la Struttura. Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici si effettuano con cadenze variabili sulla base della valutazione.

Il Medico Coordinatore Sanitario di struttura riveste funzioni di indirizzo complessivo e di verifica delle attività e delle risorse.

Continuità dell'Assistenza Medica

Il Medico Coordinatore Sanitario è presente nella fascia diurna con orari individuati in ogni Servizio e comunicati agli utenti.

Durante la fascia pomeridiana è presente un servizio di reperibilità garantito dai Medici e funzionante per tutti i Servizi.

Nella fascia notturna (20.00 – 08.00), nella fascia diurna del sabato e dei prefestivi (10.00 – 20.00) e durante i giorni festivi è attivo il servizio di Continuità assistenziale dell'Azienda USL di Reggio Emilia, Distretto di Guastalla.

L'Azienda USL di Reggio Emilia, Distretto Sanitario di Guastalla, assicura l'attività di assistenza specialistica programmata e di emergenza sanitaria degli ospiti, in particolare per le specialità di Fisiatria, Geriatria e Psichiatria, previa prescrizione da parte del medico. Le specialità sono attivati appositi canali tesi a facilitare l'accesso delle persone anziane non autosufficienti nei normali ambienti.

STAFF INFERMIERISTICO

L'Infermiere lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base (O.S.S.) garantendo la continuità assistenziale e la sicurezza sanitaria. Questi, inoltre, affianca il Medico nel corso delle visite, organizza le visite specialistiche presso le strutture, gestisce l'uso dei farmaci e la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico stesso, provvede alla supervisione delle attività assistenziali e alla sorveglianza diurna. I familiari possono rivolgersi agli Infermieri Professionali per tutte le informazioni di ordine sanitario.

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE - FISIOTERAPISTA

È la figura professionale che, su indicazione del Medico Fisiatra e del Medico di struttura, definisce il programma della riabilitazione individuale e per gruppi di ospiti integrandosi con le altre figure professionali della Struttura.

ANIMATORE

È l'operatore che, in sinergia con le altre figure professionali della Struttura, organizza attività occupazionali e di animazione culturale, soprattutto, al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive degli utenti.

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

All'interno dei Servizi semi-residenziali per anziani parzialmente autosufficienti sono fornite diverse attività di assistenza e linee guida in ambito socio-sanitario e assistenziale:

- ❖ Assistenza tutelare e aiuto nelle attività di vita quotidiana
- ❖ Assistenza sanitaria
- ❖ Assistenza riabilitativa
- ❖ Attività di animazione

ASSISTENZA TUTELARE E AIUTO NELLE ATTIVITA' DI VITA QUOTIDIANA

Il servizio è diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano senza sostituirsi a lui, nei limiti del possibile, alle sue esigenze e ai suoi bisogni.

Il servizio fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti ed attività:

- ❖ assunzione dei pasti;
- ❖ igiene personale e cura della persona;

Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste di ciascuno. Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi autonomamente vengono assistiti parzialmente o completamente. L'assistenza, per le persone indicate dai medesimi, deve essere condivisa e concordata con il Coordinatore definendone la modalità.

Igiene personale e cura della persona

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento). I bagni assistiti sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani.

Riposo pomeridiano

L'obiettivo del Centro Diurno è di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed esprimendo le esigenze e delle abitudini dell'anziano. Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano per gli anziani che lo richiedono.

Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri programmati

Le informazioni relative allo stato dell'anziano sono acquisite dall'Infermiere e riferite al Medico di Medicina Generale. L'assistenza specialistica è programmata al 118 e avviene sulla base delle indicazioni presenti nello specifico protocollo di struttura, avvisando successivamente i familiari. L'accompagnamento è assicurato dal personale del 118.

ASSISTENZA SANITARIA

Il servizio, che comprende l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, ha lo scopo di garantire la salute e il benessere dell'anziano attraverso la prevenzione, cura e riabilitazione. L'assistenza medica è prestata dal Medico di Medicina Generale (M.M.G.). L'assistenza infermieristica è fornita da Infermieri Professionali che lavorano in integrazione con i ruoli sanitari e sociali presenti ed in autonomia per gli aspetti relativi all'elaborazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano sia attraverso interventi gestiti direttamente dal personale, sia fornendo attività di consulenza agli altri operatori per rendere riabilitative le attività di vita quotidiana.

Il trattamento individuale di riabilitazione viene attivato su richiesta del Medico di struttura e del Fisiatra convenzionato. La riabilitazione è svolta in palestre o locali idoneamente attrezzati all'interno di ogni singola struttura, negli spazi comuni e nelle camere.

Contenzione

Su prescrizione medica, e solo nei casi necessari, possono essere adottate misure per il mantenimento di una corretta posizione (sponde al letto, fasce di protezione) informando l'anziano ed il familiare delle motivazioni di questa scelta.

Previa informazione ai familiari, per ciascuno viene predisposta una scheda di contenzione, sottoscritta dal Medico e ancora dal familiare.

Sostegno ed affiancamento ai familiari in particolare al Nucleo Speciale Demenza

Sostegno ed affiancamento a valenza formativa soprattutto per i familiari degli Ospiti colpiti dalla malattia di Alzheimer attraverso incontri individuali o gruppi di riflessione, di condivisione, di mutuo aiuto.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione ha lo scopo di:

- ✓ rispettare l'identità individuale dell'ospite, nelle sue componenti psicologiche e fisiche, stimolandone l'espressione individuale, stimolare e mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano;
- ✓ adottare una modalità riabilitativa diffusa alle attività della vita quotidiana, al fine di mantenere le capacità di comunicazione e di relazione;
- ✓ facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura.

La progettazione delle attività tiene conto delle richieste, degli interessi, delle capacità e dei bisogni espressi dagli anziani. A titolo esemplificativo, sono: lettura dei giornali, riattivazione motoria e cognitiva (es. ginnastica di gruppo), attività manuali e creative (giochi da tavolo ecc..), utilizzo degli spazi esterni delle strutture, uscite organizzate per gruppi e/o individuali (cinema, teatro, ecc.). Le attività sono programmate dal lunedì al sabato, nella fascia mattutina e/o pomeridiana. In occasione di particolari ricorrenze sono organizzati momenti di animazione, quali ad esempio iniziative e feste. In questi momenti potranno essere realizzate attività fotografiche con l'obiettivo di socializzare i momenti più importanti con gli anziani coinvolti e con i parenti di riferimento. Le attività potranno essere utilizzati soltanto all'interno della struttura interessata, nel pieno rispetto della normativa sul diritto di privacy. Sono favorite le esperienze di socializzazione organizzate con volontari, con le Istituzioni Scolastiche e con le Associazioni di volontariato.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Lo scopo dei servizi ristorazione, lavanderia e pulizie è quello di assicurare il benessere, la qualità della vita ed il gradimento e Semi-residenziali.

Il servizio alberghiero è comprensivo di:

- vitto,
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni e sanificazione programmata degli ambienti.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione interno alle Strutture è affidato a ditte esterne. Il servizio tende a garantire un'alimentazione a conto del gradimento dell'anziano. Il consumo dei pasti si svolge in ambienti accoglienti, opportunamente attrezzati e curati degli ospiti.

Il pranzo e la cena prevedono un primo, un secondo e un contorno all'interno delle proposte del menù personalizzato secondo cicli di 4 settimane.

È prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o speciale.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto del gradimento dell'anziano. Sulla base di norme igienico-sanitarie a tutela della salute dell'anziano, è vietato portare e somministrare cibo a domicilio.

Di norma i pasti sono serviti secondo il seguente programma:

- pranzo: alle 12,00 sia nel periodo estivo che nel periodo invernale
- merenda: dalle ore 15,00
- cena: tra le 18.20 e le 18.30 sia nel periodo invernale che nel periodo estivo.

LAVANDERIA

Il servizio lavanderia riguardante la biancheria piana (lenzuola, federe...) è affidato a ditte esterne.

PULIZIE

Il servizio di pulizia è affidato a ditte esterne e assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura; in particolare garantisce la pulizia dei spazi e dei servizi comuni. Ove necessario, sono previsti interventi ripetuti durante la giornata. Sono inoltre previsti e previsti e previsti degli ambienti.

I SERVIZI DI SUPPORTO E COMPLEMENTARI

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

Presso le strutture di Aurora Domus è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere. Il costo è a carico del richiedente.

SERVIZIO DI PODOLOGIA

Presso le strutture di Aurora Domus è attivo il servizio di podologia. Il RAA di nucleo in collaborazione con l'infermiere valuta le necessità e le tipologie di prestazione per ogni ospite e le inoltra agli operatori del servizio. Il servizio è a carico del richiedente.

BAR

Per il ristoro degli utenti, dei familiari e dei visitatori all'interno delle strutture dell'Aurora Domus sono presenti distributori automatici di bevande fredde ai piani.

TELEFONO, GIORNALI, TELEVISIONE

Gli utenti possono ricevere telefonate dall'esterno rivolgendosi ai Responsabili Attività Assistenziali (RAA).

CUSTODIA DI DENARO E DI OGGETTI PREZIOSI

Gli utenti, sotto la propria responsabilità, possono trattenere con sé denaro e oggetti di valore anche se sconsigliato dall'assistenza. Il servizio di deposito e custodia valori, e non assume responsabilità alcuna per la sottrazione, smarrimento o danneggiamento in possesso degli ospiti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno delle Strutture di Aurora Domus viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa.

VOLONTARIATO

All'interno delle Strutture di Aurora Domus sono attive Associazioni di Volontariato che contribuiscono alla realizzazione e allo sviluppo della cultura della solidarietà. In particolare sono presenti volontari dell'Associazione A.U.S.E.R. che collaborano al momento dei pasti e che accompagnano gli anziani e collaborano con il personale in occasione di attività di animazione e

DIRITTI E DOVERI

L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria libertà di scelte politiche, filosofiche e religiose. Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro bisogni di riservatezza e la privacy. Gli ospiti, i familiari e gli operatori sono tenuti al rispetto reciproco.

L'anziano gode di ogni libertà di entrata e di uscita dal servizio, nel rispetto della quiete degli altri residenti concordando con il personale R.A.A. e dandone comunicazione formale al personale in servizio.

Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferire, qualora possibile, quale siano reperibili.

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e le equipe dei servizi. La storia e del vissuto dell'anziano. La condivisione delle informazioni circa lo stato di salute dell'anziano è finalizzata a una cura terapeutica, all'interno della quale il familiare contribuisce insieme agli operatori alla promozione e al raggiungimento degli obiettivi per l'anziano.

In specifico, i familiari vengono invitati a un incontro finalizzato alla condivisione del Piano assistenziale individualizzato. Partecipano alcuni membri dell'equipe che redige il PAI; il familiare viene informato e coinvolto sugli obiettivi pre-assistenziali e sanitarie adottate per il raggiungimento di tali obiettivi.

Tale condivisione avviene con cadenza almeno semestrale e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. I membri dell'equipe operanti sono comunque sempre a disposizione dei familiari per fornire informazioni e/o chiarimenti.

I familiari possono accedere liberamente. Possono essere concordate deroghe con i Responsabili dei servizi sulla base di accordi. Per il servizio di Centro Diurno la partecipazione dei familiari è prevista durante l'effettuazione di alcune attività: somministrazione del pasto, dove il familiare aiuta l'anziano nell'alimentazione, l'accompagnamento a visite esterne e socializzazione proposti dai servizi.

È importante non assumere iniziative autonome senza un accordo preventivo con il Coordinatore di Struttura, evitando di disturbare altri anziani e segnalando comunque eventuali problematiche riscontrate, laddove si manifestino. È fatto divieto assoluto

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN C.R.A.

La vita nelle Strutture semiresidenziali è cadenzata da attività quotidiane che rispettano il ritmo biologico i cui punti fermi sono il risveglio, il pasto pomeridiano, la cena e le attività di animazione:

MATTINA	POMERIGGIO	
<i>INTERVENTI ASSISTENZIALI DI BASE</i>	<i>RIPOSO</i>	
<i>INTERVENTI INFERMIERISTICI</i>	<i>INTERVENTI ASSISTENZIALI DI BASE</i>	<i>INTE</i>
<i>COLAZIONE</i>	<i>INTERVENTI INFERMIERISTICI</i>	<i>IN</i>
<i>ATTIVITA' SOCIO-RELAZIONALI O DI ANIMAZIONE</i>	<i>MERENDA</i>	
<i>ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA</i>	<i>ATTIVITA' SOCIO-RELAZIONALI O DI ANIMAZIONE</i>	
<i>EVENTUALI USCITE</i>	<i>ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA</i>	
<i>PRANZO</i>	<i>EVENTUALI USCITE</i>	

COSTO DEL SERVIZIO

La retta a carico dell'anziano viene determinata annualmente con l'approvazione delle tariffe da parte del Comune di Aurora Domus A.S.P. per la diffusione del Bilancio Economico Preventivo Annuale. Per i servizi semi-residenziali accreditati interviene il Fondo Regionale Non Autosufficienza (F.R.N.A.) con una quota giornaliera.

Compartecipazione alla spesa

L'utente è tenuto a compartecipare alla spesa del Servizio Residenziale secondo le proprie possibilità, documentate secondo le norme del Comune di residenza. Nel caso in cui l'utente non sia in grado di coprire l'intero ammontare della retta, anche le persone obbligate per legge alle spese (art. 433 Codice Civile). Nel caso in cui l'insieme delle quote non copra l'intero costo della retta, il Comune di Aurora Domus, dopo l'accertamento dei requisiti richiesti dai propri Regolamenti, mantiene a proprio carico la differenza. Prima dell'ingresso in struttura, l'utente sottoscrive un contratto che impegna A.S.P., che ha funzioni di sub-committente, a garantire che le prestazioni caratterizzanti il servizio impegna l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo conto di eventuali costi aggiuntivi indicati dal Comune di residenza. La retta dell'ospite è giornaliera ed è dovuta dal primo giorno di ingresso sino al giorno di uscita.

Ricoveri ospedalieri

Un obiettivo primario dei nostri servizi, in caso di evento sanitario acuto, è quello di garantire una assistenza sanitaria a domicilio e strutture. Qualora si verifichi la necessità di ricovero in ospedale, il posto al Centro Diurno viene conservato per tutto il periodo di ricovero. L'onere del pagamento della retta rimane comunque a carico dell'ospite (anche se in misura ridotta, tariffa per il mantenimento). Durante il ricovero ospedaliero il personale incaricato di Aurora Domus garantisce una tempestiva informazione ai familiari di riferimento.

Modalità di pagamento

I pagamenti sono mensili e posticipati. Avvengono tramite rendicontazione mensile che viene recapitata al domicilio dell'utente o oppure consegnato ai familiari di riferimento da A.S.P.. I pagamenti possono essere effettuati presso la Tesoreria dell'Aurora Domus o addebito automatico in conto corrente. L'assenza temporanea per qualsiasi motivo, con riferimento a giornata di assenza, è comunicata al personale incaricato di Aurora Domus.

ospedaliera, soggiorno di vacanza, ecc.) viene rendicontata con tariffa per il mantenimento del posto letto. È dovere termini previsti.

INDICATORI DI QUALITA' DI AURORA DOMUS

Aurora Domus è da tempo impegnata nella definizione di un set di indicatori della qualità erogata. L'intento è quella di p i servizi siano in grado di rispondere ai bisogni espressi dagli utenti, in coerenza con le prestazioni tipicamente pre indicatori finalizzati alla raccolta dati che rendessero testimonianza di quanto, nell'operatività quotidiana, il servizio reali

FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MO
Valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni degli ospiti	Presenza della scheda di valutazione multidimensionale e della cartella socio sanitaria	Compilazione aggiornamenti vi sia un car dell'ospite
Stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	Esistenza di un piano assistenziale terapeutico e riabilitativo per ogni ospite	Verifica e aggi comunque vol delle condizio
Corretta modalità di erogazione di assistenza diretta all'ospite	Esistenza di linee guida e protocolli formalizzati	Verifica almen eventuale agg
Incontri periodici di struttura con ospiti e familiari da parte di Coordinatori e RAA	Vengono effettuati incontri con cadenza annuale per favorire il coinvolgimento dell'utenza ai fini del miglioramento della qualità del servizio	Verifica numer
Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	Tenuta di un registro delle segnalazioni e dei reclami	Verifica annua reclami e anali
Svolgimento di una indagine di gradimento del servizio	Somministrazione del questionario di valutazione	Raccolta quest

erogato		
Attività programmate di animazione	Presenza in struttura di un programma scritto con attività dettagliate	Verifica semestrale
Gestione ospiti con lesioni cutanee	Applicazione di protocolli per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee	Rilevazione semestrale ospiti trattati
Monitoraggio del numero di ricoveri ospedalieri	Tenuta di un registro dei ricoveri ospedalieri	Report semestrale numero ricoveri
Adeguatezza dell'assistenza di base	Quotidiana igiene personale; 3 volte al giorno cambio presidi per l'incontinenza ed inoltre al bisogno; bagno massimo ogni 10 giorni	Report mensile

CONTATTI ED OSSERVAZIONI

Il Coordinatore di struttura è a disposizione dell'ospite o dei suoi familiari previo appuntamento, al fine di fornire ogni servizio nonché risolvere eventuali problemi che abbiano a verificarsi in struttura.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Aurora Domus garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Coordinatore della struttura e/o al Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) o utilizzando il modulo predisposto da Aurora Domus
- utilizzo delle apposite cassette localizzate nelle strutture.

Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli anziani e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 30 giorni presentate anche in forma anonima.

Boretto,

Il

