

Sottoscrizione ed impegni

Gli Ospiti, i Familiari e/o Referenti di un Ospite si impegnano, allatto dell'ingresso di quest'ultimo, a:

- consegnare la documentazione sanitaria, concordata e/o richiesta;
- consegnare la documentazione amministrativa occorrente e comunicare eventuali variazioni di dati (ad esempio indirizzi, recapiti telefonici, ecc.);
- mantenere la dotazione di corredo personale in linea con le richieste effettuate dalla Direzione della struttura, provvedendo alle integrazioni/sostituzioni quando queste si rendano necessarie;
- consegnare documenti personali, quali il Codice Fiscale, la Carta d'identità, la Tessera Sanitaria, l'eventuale esenzione ticket, Documento di Invalidità, Documenti I.N.P.S.
- consegnare presidi sanitari eventualmente già assegnati dal Servizio Fisiatrico dell'A.s.l. (carrozzina personalizzata etc.);
- al pieno rispetto di tutte le regole e disposizioni emanate dal seguente Regolamento/Carta dei Servizi.

Bologna, li _____

*Per presa visione ed accettazione globale della
presente Carta dei Servizi*

Ospite: _____

Ruolo di parentela del sottoscrittore: _____

Firma: _____



Fondazione
Gesù Divino
Operaio



Casa
di
Accoglienza

Carta dei Servizi



Via Don Giulio Salmi, 24 - 40132 Bologna
tel. 051-406336 - fax 051-406336
e-mail: centronasallirocca@virgilio.it

Premessa

Il Centro Diurno per anziani "Card.G.B.Nasalli Rocca" è stato inaugurato il 27 Ottobre 1996 per iniziativa della Fondazione Gesù Divino Operaio. La struttura è collocata all'interno del "Villaggio della Speranza" che è un insediamento abitativo ideato e costruito dalla Fondazione sopra citata tra il 1990 e il 1993 e dà ospitalità a 86 nuclei familiari costituiti prevalentemente da anziani (soli o coppie).

Non vuole essere una risposta ai problemi abitativi della realtà bolognese, ma si pone come "**segno della Chiesa di Bologna**".

La sua finalità è di seguire l'anziano, anche quando l'autonomia diviene deficitaria. In questo contesto è pensata la "Casa di accoglienza Card. G.B.Nasalli Rocca": un centro diurno dove prioritariamente gli anziani del Villaggio possono trovare ospitalità e assistenza dal mattino alla sera, per poi fare ritorno ai propri alloggi.

In data 13 marzo 1998 è stato redatto un regolamento al quale si rifà la presente "Carta dei Servizi". Detto Regolamento è stato depositato al fine di ottenere l'autorizzazione al funzionamento del Centro stesso.

Sommario

La struttura	pag. 3
L'organizzazione del Centro diurno	" 3
Convenzioni	" 3
La carta dei Servizi	" 4
Tutela della Privacy	" 5
Diritti e doveri dell'utente	" 6
Servizi di assistenza tutelare	" 8
Servizi rivolti all'utenza esterna	" 10
Procedure di ammissione al C,ro Diurno	" 11
Sottoscrizione ed impegni	" 12

Procedure di ammissione al Centro Diurno

Per l'ammissione al Centro diurno in posto convenzionato con il Comune di Bologna, sarà il Servizio Sociale di Quartiere a valutare la richiesta in accordo con il coordinatore della struttura rispetto alla disponibilità di posti.

La domanda va inoltrata al Servizio Sociale del Quartiere di residenza che, in caso di accoglimento della domanda, provvederà all'attivazione della UVGT competente per territorio per la Definizione del Piano Assistenziale necessario per l'accesso al Centro Diurno. Gli anziani residenti nel Quartiere Borgo Panigale hanno la priorità di accesso rispetto ai residenti negli altri Quartieri.

Per l'ammissione in rapporto diretto, la domanda va presentata al Centro Diurno via Don Giulio Salmi, 24 - 40132 Bologna, firmata dall'interessato o da un familiare.

E' preferibile compilare la domanda insieme al coordinatore della struttura, previo appuntamento, al fine di dare la possibilità di valutare le caratteristiche della struttura medesima.

Alla domanda occorre allegare:

- Certificato di valutazione geriatrica territoriale rilasciato dal Comune di residenza (U.V.G.T.);
- Scheda Sanitaria compilata dal medico curante;
- Certificato medico curante attestante le condizioni di salute con le principali patologie;
- Documento o autocertificazione attestante la residenza;
- Redditi da pensione
- Consenso al trattamento dei dati personali comuni e sensibili secondo il D.L. n.196 del 2003

Le domande sono ordinate secondo un criterio di priorità e vengono accolte in base alla disponibilità dei posti e alla tipologia di assistenza richiesta per ogni singolo caso. La loro valutazione si basa sulle condizioni di salute e socio assistenziali del richiedente e in rapporto ai posti disponibili.

L'ammissione avverrà dopo la sottoscrizione dell'impegno da parte dell'utente e/o dei parenti delegati per legge a prestare loro gli alimenti, al rispetto della Carta dei servizi, del regolamento e degli oneri economici previsti come modalità e tempi.

Servizi rivolti all'utenza esterna

La Fondazione oltre ai servizi erogati agli utenti interni realizza le seguenti attività:

- divulgazione della Carta dei Servizi
- favorire la massima integrazione con le famiglie degli utenti nel rispetto delle esigenze degli stessi e con l'osservanza del piano di lavoro attivato dalla struttura al quale il familiare può prendere parte attiva;
- fornire informazioni circa l'accesso alle "Case per ferie" che fanno riferimento alla Fondazione Gesù Divino Operaio nei turni estivi e invernali;
- pubblicazione del periodico "Collaboriamo" per informare di tutte le attività promosse;
- promuovere iniziative di formazione sociale e religiosa e Corsi di esercizi spirituali
- promuovere iniziative di aggregazione sociale (pranzi, gite, spettacoli) in collaborazione anche con altri soggetti per incentivare la partecipazione comunitaria di ospiti, familiari e volontariato in spirito di solidarietà



La struttura

La Casa di Accoglienza occupa il piano terra e il seminterrato di una palazzina a due piani. Oltre ai servizi igienici e ad uno spogliatoio comprende:

Piano terra

- sala da pranzo
- cucinetta scaldavivande
- sala riposo
- sala soggiorno.

Piano seminterrato a cui si accede tramite scala e ascensore :

- bagno assistito
- palestra
- spogliatoi operatori (maschi e femmine)
- servizi igienici

Il Centro Diurno si avvale della collaborazione dei dipendenti e dell'opera generosa di molti volontari. Ha sede in Via Don Giulio Salmi, 24 alla periferia ovest di Bologna. E' raggiungibile con i mezzi pubblici (linea 54) con frequenza oraria. Il Centro Diurno opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza dei propri utenti, ne favorisce la partecipazione, proponendo nella quotidianità uno stile di vita familiare.

L'organizzazione del Centro diurno è costituita da:

- **Legale rappresentante: il Presidente;**
- **Coordinatore di struttura;**
- **Operatori Socio-Sanitari**
- **Volontari**
- **Figure professionali di competenza**
- **Direttore Sanitario;**
- **Assistente sociale.**

Convenzioni

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni:

- con l'AUSL di Bologna per gli ospiti non autosufficienti
- con il Quartiere di Borgo Panigale per l'assistenza a 14 anziani residenti nel Comune di Bologna;
- con la Cooperativa Matteo Talbot per la preparazione pasti.

La carta dei Servizi

La Fondazione Gesù Divino Operaio, relativamente al Centro Diurno, attraverso la Carta dei Servizi si propone di fornire:

- informazioni utili sui servizi Socio Assistenziali che vengono erogati all'interno del Centro Diurno "Nasalli Rocca";
- rendere noti gli obiettivi che il Centro si pone;
- delineare i punti qualificanti del centro, le proposte migliorative e l'insieme di dati utili per tutti coloro che intendono conoscere la Fondazione.

Il Centro si pone a servizio dell'anziano, visto come utente interno, ma nel contempo a servizio della famiglia (utente esterno), cercandone la collaborazione attraverso verifiche, proposte ed integrazioni al fine di migliorare la loro qualità di vita.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;
- l'ingresso nella struttura;
- l'accesso alle prestazioni;
- i rapporti volti all'utenza interna ed esterna.

Fornisce modalità che devono essere rispettate nell'erogazione di intervento e indica i livelli di qualità a cui tendere. Per l'erogazione del servizio occorre definire, a livello di struttura, gli indicatori e standard di qualità tenendo conto delle caratteristiche specifiche dell'utenza di riferimento, del servizio fornito, delle risorse disponibili, dei programmi e obiettivi da raggiungere.

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto dei principi fondamentali stabiliti:

- eguaglianza
- diritto alla scelta
- imparzialità
- partecipazione
- continuità
- efficienza ed efficacia

La Fondazione Gesù Divino Operaio attraverso la Carta dei Servizi vuole dare trasparenza ed efficacia all'attività del Centro Diurno. La

La giornata tipo

Ore 08.00 - 09.00	Accoglienza e colazioni
Ore 09.00 - 10.00	Attività comuni e individuali
Ore 10.00 - 11.00	Attività motoria in palestra o passeggiata
Ore 11.00	Uso dei servizi igienici
Ore 12,00	Pranzo
Ore 13.00 - 14,30	Riposo
Ore 14,30 - 15,00	Uso dei servizi igienici
Ore 15.00 - 15,30	Attività comuni
Ore 15,30 - 16,00	Merenda
Ore 16,00	Momento libero di preghiera

A seguire inizio dei rientri a casa.

Servizio farmaceutico

Gli utenti accedono al servizio con prescrizioni mediche relative ad assunzioni di farmaci che vengono somministrati dagli operatori del Centro.

Servizio di culto

La Fondazione è un Ente religioso e come tale si preoccupa dell'assistenza religiosa e morale dei propri utenti che pure vengono lasciati totalmente liberi di partecipare o meno alle pratiche religiose.

Un sacerdote si occupa di questo tipo di assistenza ma soprattutto di instaurare con gli utenti un rapporto di serena amicizia.

Servizio di accoglienza

Viene svolto dagli operatori che si preoccupano di dare tutte le informazioni relative all'accesso delle prestazioni e di coinvolgere gli ospiti in un rapporto che, per quanto possibile, possa richiamare la vita familiare.

Gli operatori sono in grado di:

- curare l'accoglienza dell'ospite;
- accompagnare personalmente gli ospiti;
- instaurare una relazione tale da limitare i disagi e dare possibilità di esprimere i bisogni;
- collaborare con il volontariato;
- informare l'utenza del servizio offerto;
- ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli utenti; rilevare le presenze e le assenze e mantenere i rapporti con enti pubblici e privati;

Servizi di assistenza tutelare

Igiene e cura della persona

La cura e l'igiene della persona è intesa come attività fondamentale nei confronti dell'utente, tenendo conto della sua eventuale ridotta capacità motoria, sensoriale e cognitiva che ne possono limitare l'autonomia. Gli operatori si pongono l'obiettivo di aiutare a stimolare le residue capacità funzionali dell'utente verso l'autonomia nell'espletare le attività quotidiane.

Servizio di animazione e ricreativo

Le attività di animazione svolte tendono a mantenere e riattivare per quanto possibile le funzioni cognitive e motorie. Le attività sono programmate e sviluppate individualmente e per gruppi piccoli e grandi. Le aree di intervento si possono essere includere in due categorie di attività:

Attività verbale: canto, lettura, proverbi, Reality Orientation Therapy (ROT) informale, conversazione, reminiscenza ed altre attività volte a stimolare la memoria.

Attività motoria: esercizi di tipo psicomotorio, danza, giochi, attività creative manuali. Gli obiettivi sono:

- Migliorare e/o mantenere il livello funzionale individuale;
- Riprodurre un ambiente familiare più consono alle esigenze dell'ospite e far acquisire una maggiore autonomia;
- Stimolare creatività e socializzazione con nuovi interessi;
- Incoraggiare a prendere iniziative;

Obiettivo dell'animazione e della ricreazione è quello di realizzare un ambiente sereno in cui trovino spazio e sostegno la crescita e la potenzialità di ciascun ospite.



Carta dei Servizi intende esprimere ciò che siamo e intendiamo divenire, assegnando un ruolo fondamentale all'utente per orientare l'attività verso l'obiettivo di un servizio di buona qualità.

Si ha una migliore qualità nel servizio, quanto più si riesce a prevenire piuttosto che a sanare le problematiche.

La dedizione di ogni persona, dipendente o volontaria, espressa in un forte impegno, deve tendere ad un costante miglioramento.

Tutela della Privacy

In base alla Legge 196/2003 sulla privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso dell'interessato. Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- Esecuzione della prestazione sanitaria;
- Corretta compilazione delle cartelle cliniche;
- Svolgimento delle attività delle operatrici socio-sanitarie
- Trattamento su sistema informatico

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso in struttura, all'Ospite e al Familiare viene richiesto attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

La Fondazione è inoltre, in possesso del Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati (D.P.S.), redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.

Diritti e doveri dell'utente

Diritto all'assistenza

Personalizzazione

Ogni utente ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali e ad una corretta valutazione e assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che il Centro operi in stretta collaborazione con la famiglia.

Imparzialità

Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza e valutate secondo le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del piano di assistenza individualizzato per ogni utente. La Fondazione Gesù Divino Operaio e il Centro Diurno "Nasali Rocca" sono di ispirazione cristiana e proprio per questo l'erogazione del servizio rispecchia criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione, alle opinioni politiche.

Continuità

Il Centro Diurno garantisce l'erogazione del servizio secondo un calendario annuale fornito alle famiglie al momento della presentazione della domanda di accesso. Ogni disservizio verrà tempestivamente segnalato al fine di contenere i disagi dell'utente e della famiglia.

Diritto all'informazione e alla partecipazione

Il Centro Diurno, attraverso i propri operatori, si impegna a dare opportuna e chiara informazione su quanto viene fatto e programmato, sollecitando la partecipazione del volontariato e la collaborazione dei familiari.

Mobilità e responsabilità

L'accompagnamento degli anziani al Centro è di competenza dei famigliari degli stessi. Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17.30 con esclusione dei giorni festivi infrasettimanali, delle vacanze di

Natale e di Pasqua e per 15 giorni nel mese di agosto.

Durante la permanenza, la loro tutela è affidata agli operatori che valuteranno modalità e opportunità di spostamenti verso l'esterno.

L'anziano che prevede di non potere frequentare il Centro Diurno per un periodo definito deve darne preventiva comunicazione. Come pure deve essere data comunicazione per la non frequenza, anche di un solo giorno, a causa di malattia o altro.

L'utente ammesso a frequentare il centro Diurno può dimettersi in qualsiasi momento, dandone relativa comunicazione.

Il Centro Diurno è aperto alle visite in qualsiasi momento, con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività corso.

Utenti, loro familiari e volontari sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza del centro e al rispetto delle norme di sicurezza indicate. Il Centro Diurno non è responsabile dell'eventuale allontanamento degli utenti in quanto non può applicare misure limitative della libertà personale, ma soltanto porre ogni attenzione possibile nell'attività assistenziale e tutelare.

Contribuzione

La quota di contribuzione per l'utenza residente nel Comune di Bologna, è definita in base alla Convenzione con il Quartiere Borgo Panigale: attualmente è calcolata, con riferimento al reddito dell'anziano e dell'eventuale coniuge, come quota giornaliera per i giorni di effettiva frequenza.

Per l'utenza che non rientra nella suddetta Convenzione, la Fondazione accetta libere offerte che indicativamente corrispondono all'assegno di accompagnamento.

I pasti

Gli utenti possono consumare, previo accordo, la colazione del mattino entro le ore 8,30. Il pasto del mezzogiorno viene servito sotto il controllo del personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e si assicura che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita. L'alimentazione degli utenti è organizzata secondo un programma dietetico. Il personale assistente e i volontari che prestano la loro opera all'interno del Centro assicurano anche l'aiuto nell'assunzione dei cibi. La preparazione dei pasti è affidata alla Cooperativa Matteo Talbot. A metà pomeriggio viene consumata la merenda preparata dagli operatori del Centro.