

CENTRO DIURNO ANZIANI POLIFUNZIONALE DI RUBIERA

Via Spallanzani 2/3, Rubiera



CARTA DEI SERVIZI

**Gestore:
Cooperativa sociale elleuno s.c.s.**



INDICE

Come raggiungere il Centro Diurno Polifunzionale di Rubiera.....	5
Proprietà.....	6
Gestione	6
Chi siamo	7
Principi Ispiratori	8
Finalità e Valori.....	9
Servizi offerti presso il Centro Diurno Polifunzionale.....	10
Orari	11
Modalità e criteri di accesso alle prestazioni	11
Inserimento al Centro	11
Dimissioni	12
Struttura	12
Servizi	13
Organico	16
Partecipazione di Familiari e Volontari	18
Diritti e Doveri degli Utenti e dei loro Familiari.....	19
Rette.....	21
Deducibilità fiscale delle rette.....	23
Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati.....	24
Normativa di riferimento	29
Donazioni.....	29
Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento	31

Proprietà

IL Centro Diurno Polifunzionale di Rubiera è di proprietà del Comune di Rubiera ed è situato in via Spallanzani 2/3.

Gestione

Dal **1° marzo 2010** la gestione è affidata alla Cooperativa **Sociale *elleuno* s.c.s.** di Casale Monferrato (AL).

La struttura è **autorizzata al funzionamento** tramite apposita delibera comunale, previa verifica dei requisiti necessari secondo quanto stabilito dalla L.R. 564 / 2000: “direttiva regionale per l’autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di *handicap*, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/98 n.34”.

Dal **1° gennaio 2015** la struttura ha ottenuto l’accreditamento definitivo, ai sensi della DGR n.514 del 20 aprile 2009 della Regione Emilia Romagna, con determinazione n. 191 del 18/12/2014.

Il rapporto con il Comune di Rubiera, l’Ausl di Reggio Emilia, distretto di Scandiano, e l’Unione Tresinario Secchia è regolamentato da apposito **contratto di servizio**. Tale documento definisce:

- ◆ Sede e individuazione dei referenti operativi
- ◆ Oggetto e finalità del contratto
- ◆ Requisiti e modalità di realizzazione dei servizi
- ◆ Modalità di gestione
- ◆ Disposizioni relative al personale
- ◆ Aspetti economici
- ◆ Monitoraggio e verifiche del servizio
- ◆ Gestione del rapporto contrattuale
- ◆ Il rispetto delle normative

Chi siamo

La Cooperativa Sociale **elleuno s.c.s.** è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS) nata nel 1993, che opera nel settore degli anziani, minori e portatori di *handicap*, specializzata nell'offrire servizi qualitativamente elevati e diversificati. È un'impresa sociale che gestisce servizi socio assistenziali, sanitari e alberghieri, in strutture residenziali, semiresidenziali ed in contesti territoriali su buona parte del territorio nazionale con attività in Piemonte, Toscana, Emilia - Romagna, Veneto, Liguria, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo e Sardegna. Al suo interno lavorano oltre 2.000 professionisti tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, psicologi, assistenti sociali, educatori, addetti all'assistenza e personale ausiliario.

Elleuno è in possesso della **Certificazione di Qualità** secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008**, "Sistemi di Gestione per la qualità" ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei Servizi.

Ha ottenuto anche la **Certificazione UNI EN ISO 14001:2004** relativamente al **Sistema di gestione Ambientale** e la **Certificazione OHSAS 18001:2007** per il **Sistema di Gestione della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**. Entrambe le certificazioni garantiscono un alto standard di gestione nel rispetto dell'impatto ambientale esterno e nella tutela degli ospiti e dei lavoratori.

Elleuno ha, inoltre, ottenuto la **Certificazione SA8000:2008** relativa alla **Responsabilità Sociale**, che contempla un insieme di regole che assicurano il pieno rispetto dei diritti dei lavoratori.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 6 del d.lgs 321/01, elleuno ha eletto apposito Organo di Vigilanza, costituito da 2 membri esterni e 1 membro interno alla cooperativa, che ha il compito di vigilare efficacemente sul funzionamento e sull'osservanza del modello organizzativo e cura il suo aggiornamento.

Elleuno, in una ottica di Corporate Social Responsibility (Responsabilità Sociale d'Impresa), ha inserito nel proprio statuto accanto allo strumento del Bilancio di Esercizio, la redazione del Bilancio Sociale, redatto ogni anno a seguito delle linee guida contenute nel D. Lgs 24 gennaio 2008 (Decreto attuativo del d.lgs. 24 marzo 2006, n. 155).

Principi Ispiratori

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ◆ **EGUAGLIANZA** I servizi sono erogati nel rispetto degli Ospiti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- ◆ **IMPARZIALITA'** Ogni comportamento nei confronti dell'Ospite è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- ◆ **CONTINUITA'** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.
- ◆ **DIRITTO DI SCELTA** Ogni Utente ha il diritto di scegliere tra le strutture che erogano il servizio sul proprio territorio di appartenenza.
- ◆ **PARTECIPAZIONE** Agli Ospiti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio, familiari e Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- ◆ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

Finalità e Valori

Elleuno al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, persegue le seguenti **Finalità e Valori** fondamentali:

- ◆ **Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'anziano**, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- ◆ **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- ◆ **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni.
- ◆ **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'Ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più simile possibile alla vita condotta presso la propria residenza.
- ◆ **Garantire all'Utente e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- ◆ **Assicurare all'ospite supporto educativo, emotivo e psicologico**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento delle abilità personali e sociali, anche favorendo la partecipazione ai gruppi di auto-aiuto e ai momenti di supporto ed incontro.

Servizi offerti presso il Centro Diurno Polifunzionale

Il **Centro Diurno Anziani (CDA)** è una struttura semi residenziale socio assistenziale atta a favorire ospitalità assistita ad anziani in stato di bisogno. Precisamente, il Centro Diurno *“è una struttura socio – sanitaria a carattere diurno, destinata ad anziani con diverso grado di non autosufficienza, con finalità di sostegno ed aiuto all’anziano e alla sua famiglia, nell’ottica del potenziamento e mantenimento delle abilità e competenze relative alla sfera dell’autonomia, dell’identità, dell’orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione”*.

L’obiettivo di favorire la permanenza dell’anziano nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile viene perseguito attraverso:

- ◆ Il sostegno alla famiglia che assiste un congiunto non autosufficiente, con particolare riguardo a quelle costituite da anziani o da adulti assenti per motivi lavorativi;
- ◆ La prevenzione delle conseguenze di isolamento prolungato e attraverso la socializzazione dell’anziano non più motivato, favorendo così l’inclusione sociale;
- ◆ L’assistenza tutelare per garantire una risposta ai bisogni primari e di relazione.
- ◆ La realizzazione di momenti di socializzazione ed animazione finalizzati al mantenimento dell’autonomia motoria, della manualità ed alla stimolazione della memoria.

Il centro Diurno Polifunzionale di Rubiera è rivolto alle persone anziane sia parzialmente autosufficienti che non autosufficienti residenti nel territorio comunale. Eccezionalmente possono accedere persone adulte non autosufficienti con patologie geriatriche invalidanti.

La gestione e l’organizzazione del servizio mutano sulla base dell’evoluzione dei bisogni presenti nel territorio e coerentemente con la programmazione socio sanitaria del distretto di riferimento.

Il Centro Diurno Polifunzionale è accreditato per complessivi 10 posti semiresidenziali.

Orari

Il servizio è aperto dal lunedì alla sabato dalle 8:00 alle 18:00 (si potranno valutare ulteriori estensioni orarie in caso di un numero minimo di richieste).

Modalità e criteri di accesso alle prestazioni

Al Centro Diurno Polifunzionale si può accedere tramite i Servizi Sociali del Comune di Rubiera presso cui deve essere formulata la richiesta a cui segue la valutazione del caso da parte dell'assistente sociale e successivamente dell'unità di *valutazione geriatrica o multidimensionale*. In seguito alla certificazione di non autosufficienza la responsabile del caso predispone il **progetto di vita e di cura** e concorda una visita domiciliare con il familiare.

Gli inserimenti possono essere a tempo pieno o part time e possono essere riferiti a tutti i giorni di apertura del servizio o solo ad alcuni.

Sono possibili ammissioni per periodi predefiniti e a tempo parziale secondo quanto previsto dal PAI.

Inserimento al Centro

Prima dell'inserimento nel servizio il parente viene invitato presso la struttura dove la Responsabile delle attività Assistenziali, richiede alcune informazioni per conoscere il nuovo ospite e compilare la scheda anamnestica. L'inserimento dell'anziano nel servizio avviene sempre in modo graduale prevedendo, ad esempio, un accesso part-time nei primi tempi di frequenza.

Il cambiamento, infatti, deve essere vissuto nel modo meno traumatico possibile per favorire un approccio positivo da parte dell'Utente.

Su appuntamento è possibile visitare il Centro .

Dimissioni

Le dimissioni dal servizio possono avvenire o per rinuncia dell'interessato e/o della famiglia; per decisione dell'Amministrazione Comunale, su proposta del coordinatore del servizio o per decisione dell'Amministrazione Comunale, nel caso in cui non fossero rispettati gli impegni economici.

Struttura

Il Centro Diurno è attivo da marzo 2010. L'ambiente è climatizzato e allestito in modo da ridurre al minimo gli ostacoli architettonici e i pericoli per gli anziani.

È articolata su un unico piano che comprende:

- Sala animazione/terapia occupazionale/sala da pranzo/soggiorno
- Bagno attrezzato per non autosufficienti.
- Sala riposo.
- Sala mobilizzazione /Ufficio.
- Bagno operatori
- Spogliatoio personale
- Deposito materiale pulizie.
- Cortile recintato

Servizi

Il Centro Diurno garantisce i seguenti servizi:

- ◆ **Assistenza Tutelare** diurna per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità degli Utenti. In particolare gli Operatori Socio Sanitari si occupano di aiutare la deambulazione e la mobilitazione, curare l'igiene personale, assistere nell'alimentazione, controllare l'assunzione dei farmaci e svolgere attività di sorveglianza.
- ◆ **Socializzazione** presso il centro è presente un ricco programma di attività di animazione e socializzazione realizzate da parte di personale specializzato. Il programma si articola fra interventi di gruppo e individuali.
- ◆ **Attività con significato occupazionale:** sono previste attività manuali e laboratori specifici. Tutte le iniziative occupazionali hanno uno stretto collegamento con le reali necessità e gli interessi degli utenti.
- ◆ **Alimentazione:** Per la preparazione dei pasti, da somministrare agli anziani frequentanti il Centro diurno, ci si avvale dei pasti da asporto preparati dalla Cooperativa Italiana Ristorazione nella cucina della Casa Residenza Anziani. Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli ospiti del Centro Diurno mediante esposizione anticipata nell'apposita bacheca. Il personale socio-assistenziale provvede alla somministrazione dei pasti, prenotando il giorno prima in base al numero degli ospiti presenti e alle loro preferenze.
- ◆ **Servizio di Trasporto** con autista e accompagnatore, dalla propria abitazione al Centro Diurno e viceversa, in orari prestabiliti, con mezzo appositamente allestito per il trasporto di persone disabili. Il trasporto è garantito tutti i giorni di apertura.
- ◆ **Pulizia dei locali:** Il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato tutti i giorni in cui è aperto il Centro Diurno da personale qualificato seguendo le più moderne tecniche di sanificazione ambientale. Gli interventi vengono effettuati nei momenti più opportuni in modo da non sovrapporsi con le quotidiane attività degli Utenti e non ostacolare i servizi socio-assistenziali.

Fra le attività realizzate al Centro Diurno, ricordiamo:

- ◆ Realizzazione di eventi, feste e uscite di gruppo sul territorio;
- ◆ Attività programmate quali: ginnastica di gruppo, terapia occupazionale individualizzata, stimolazione cognitiva, riabilitazione motoria, ecc.;
- ◆ Attività ludico - ricreative, quali: ascolto musicale, canto, giochi di gruppo, “appuntamento al cinema”, discussioni di gruppo, piccoli lavori manuali (con realizzazione di manufatti), cura dell’orto, ecc.

La Giornata Tipo

Il Centro Diurno prevede il seguente programma giornaliero:

ORARIO	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE SPECIFICA
08.00	APERTURA C.D.	
08.00	TRASPORTO	Trasporto con pulmino ed accoglienza utenti in struttura
9.30 11.45	ATTIVITÀ E IDRATAZIONE	Attività di animazione strutturate, attività riabilitative di gruppo. Somministrazione a metà mattina di bevande (succhi di frutta, the, orzo o sciroppi).
11.45 12.00	IGIENE PRIMA DEL PASTO	Accompagnamento al bagno prima del pasto
12.00 13.00	PRANZO	Pasto in sala da pranzo. Controllo dell'assunzione della terapia farmacologica
13.00 14.00	RIPOSO	Relax con scelta di riposare in sala relax o socializzazione in sala comune
14.00 17.30	ATTIVITÀ E MERENDA	attività di gruppo come da programma, alle 15.00 somministrazione delle merende e idratazione (succhi di frutta, the, tisane o sciroppi).. Accompagnamento al bagno. Alle 17, inizia la preparazione per il rientro a casa (accompagnamento in bagno, cambio presidi incontinenza)
17.30 18.30	TRASPORTO	Trasporto con pulmino. Socializzazione/attività di gruppo per coloro che restano al centro ed usufruiscono del secondo trasporto (preparazione al rientro a casa prima di lasciare il centro).
18.00	CHIUSURA C.D.	

Organico

COORDINATORE: è il responsabile della gestione complessiva della struttura. Si occupa, in particolare, del coordinamento delle varie figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. È il referente per gli Utenti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari. Si occupa del rapporto col Comune attraverso l'Assistente Sociale referente del Centro Diurno, in particolare per l'ammissione dei nuovi Utenti e la definizione e le verifiche del PAI. In autonomia si occupa del monitoraggio dei singoli casi, rendicontando all'assistente sociale responsabile del caso.

E' presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì, presso l'ufficio della casa residenza anziani di Rubiera, in via Zacconi, 7.

IMPIEGATA AMMINISTRATIVA: supporta l'attività del coordinatore nelle pratiche amministrative.

E' presente, presso l'ufficio della casa residenza anziani di Rubiera, il lunedì, mercoledì e venerdì mattina e il martedì e giovedì pomeriggio.

RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI (R.A.A.): Gestisce quotidianamente e operativamente le attività assistenziali coordinando il personale che opera all'interno del Centro Diurno. Rappresenta il punto di riferimento per l'Utente e i suoi familiari per qualsiasi informazione riguardante l'assistenza e le attività erogate quotidianamente.

La RAA è presente tutti i giorni dal lunedì al sabato.

OPERATORI SOCIO SANITARI: Gli OSS provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari, in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilizzazione e della sorveglianza degli Ospiti. Il loro numero è superiore rispetto a quanto richiesto nelle normative regionali.

Il servizio è attivo durante tutto l'orario di apertura del Centro.

ANIMATORE: è l'operatore specializzato che organizza attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive dell'Utente.

L'animatore è presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì e un sabato al mese.

PSICOLOGO: Tale professionista agisce su più fronti: l'ospite, la famiglia e il gruppo di operatori. È presente nel centro per fornire sostegno psicologico ad ospiti e familiari in relazione alle problematiche dell'anziano e al suo inserimento nel servizio. Supporta l'equipe professionale nella stesura dei progetti individuali particolarmente complessi con particolare riguardo a quelli di ospiti affetti da demenza. Si occupa inoltre di effettuare percorsi formativi specifici per il personale e può organizzare incontri informativi per gruppi di familiari.

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE: si occupa di garantire la consulenza agli OSS e ai caregiver e per la valutazione della necessità di interventi di riattivazione e mantenimento nel caso in cui tale esigenza venga individuata in sede di definizione del PAI.

È presente con accessi periodici al centro a seconda delle necessità individuate dal gruppo di lavoro.

INFERMIERE: si occupano di eventuali interventi di carattere infermieristico a seconda di quanto programmato nel Piano di Assistenza Individuale.

È presente con accessi programmati in accordo con l'AUSL.

ADDETTI AI SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI: Gli addetti ai servizi di cucina, dipendenti di CIR, con la direzione e supervisione del cuoco, collaborano per cucinare pasti adeguati alle esigenze dei singoli Ospiti. Il Capo Cuoco è disposto ad incontrare Ospiti e familiari previo appuntamento.

Il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato sette giorni su sette da personale qualificato di *elleuno*, seguendo le più moderne tecniche di sanificazione ambientale. Gli interventi vengono svolti nei momenti più opportuni in modo da non sovrapporsi con le quotidiane attività dell'ospite e non ostacolare i servizi socio-assistenziali.

Tutto il personale è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

Partecipazione di Familiari e Volontari

La partecipazione dei Familiari sia alle attività assistenziali (aiuto nella deambulazione, nel pasto, negli accompagnamenti), sia alle attività ludico-ricreative (feste, gite, ecc.), è particolarmente gradita in quanto crea un collegamento importante tra l'Utente e il proprio ambiente familiare.

Periodicamente vengono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Pasqua, Compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici.

Altrettanto importante è l'interazione col volontariato locale per favorire i rapporti degli ospiti con l'esterno, nella prospettiva dell'integrazione con gli altri servizi del territorio. Per questo l'animatore e la RAA sono in contatto con le scuole dell'infanzia, i centri sociali, la parrocchia e le associazioni del territorio.

Diritti e Doveri degli Utenti e dei loro Familiari

Gli Utenti e i loro familiari hanno il diritto di:

- ◆ Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- ◆ Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- ◆ Conservare i legami affettivi e relazionali.
- ◆ Partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- ◆ Conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- ◆ Essere informati sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli *standards* di qualità previsti.

Gli Utenti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- ◆ Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sala da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo della sala stessa.
- ◆ Rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, attività psicomotorie e di animazione).
- ◆ Non fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.
- ◆ Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento di acquisto.
- ◆ Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare nella struttura la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri Utenti e degli operatori.

- ◆ Non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore.
- ◆ Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

La direzione non si assume responsabilità per lo smarrimento di oggetti di valore e denaro.

Rette

Il costo della retta è suddiviso tra l'Utente e il Servizio Sanitario Regionale. L'Azienda USL si fa carico di corrispondere ad *elleuno* la quota relativa alla spesa sanitaria, mentre l'Utente è tenuto a pagare la quota socio-assistenziale (alberghiera).

La quota giornaliera massima a carico degli utenti che usufruiscono dei servizi del CDA Polifunzionale di Rubiera, è stabilita di anno in anno dal Comune di Rubiera (si veda la delibera comunale di riferimento).

Eventuali forme di contribuzione per il pagamento della retta, potranno essere richieste dall'Utente o dai suoi familiari ai servizi sociali del Comune di Rubiera.

Dal 1° gennaio 2013 l'importo massimo della retta giornaliera per l'utente è fissata in **€ 27,00 (IVA inclusa)** in caso di frequenza full time e in **€ 21.60 (IVA inclusa)** in caso di frequenza part time.

Questi importi sono comprensivi del servizio di trasporto da e per il Centro Diurno.

La retta, in particolare, comprende:

- ◆ assistenza tutelare diurna per tutte le attività quotidiane;
- ◆ trasporto;
- ◆ assistenza sanitaria infermieristica dove prevista da PAI;
- ◆ attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale dove prevista da PAI;
- ◆ Attività di socializzazione tramite un programma sistematico di animazione e socializzazione (all'interno del Centro o all'esterno attraverso uscite programmate sul territorio);
- ◆ assistenza alberghiera colazione, idratazione, pranzo, merenda, se full time);
- ◆ servizi alla persona (pedicure e messa in piega effettuate dagli oss).

Sarà cura di *elleuno* e del Comune di Rubiera comunicare gli eventuali aggiornamenti.

Le rette verranno fatturate con cadenza mensile.

L'importo della retta corrisponde alla quota giornaliera moltiplicato il numero delle giornate mensili di utilizzo o, comunque, di prenotazione del posto (compresi i giorni di ospedalizzazione, di brevi rientri a domicilio).

REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE E DEL MANTENIMENTO DEL POSTO

Le quote di contribuzione a carico degli utenti sono stabilite nel seguente modo:

- 1- assenza per malattia: in caso di assenze per malattie e/o ricoveri ospedalieri viene addebitata all'ospite una quota di € 12,15 pari al 45% della retta giornaliera. Nel caso l'assenza per malattia superi i 5 giorni occorre presentare il certificato medico al personale del Centro Diurno.

Nel caso in cui l'assenza per malattia non venga comunicata entro le 10:00 del giorno stesso in cui si verifica e, se usufruisce del trasporto, entro le 8:30, solo per il 1° giorno di assenza l'utente dovrà pagare il 100% della retta (27,00€) per un massimo di 3 volte l'anno.

- 2- assenze programmate: per le assenze programmate viene addebitata all'ospite una quota di € 8,10 (pari al 30% della retta giornaliera). Tale tariffazione può essere applicata nel limite massimo di n. 30 giornate nell'anno.
- 3- assenze non comunicate e/o decise unilateralmente dalla famiglia: per queste assenze, superate le 3 giornate annuali a retta intera come previsto al punto 1, viene addebitato all'ospite il costo intero del servizio: € 48,30 per il livello base (€27,00 retta + € 21,30 quota del Fondo Regionale Non Autosufficienza), € 56,30 per livello gravi (€27 retta + €29,30 quota del Fondo Regionale Non Autosufficienza)
- 4- mantenimento del posto a fronte di assenza continuativa non programmata: il mantenimento del posto per l'anziano è assicurato fino ad un numero di giorni di assenza non superiori alle 15 giornate

consecutive, secondo le giornate effettive di frequenza previste nel Piano Assistenziale Individuale.

Le fatture saranno intestate all'utente diretto del servizio, salvo diversa disposizione da parte dell'Amministrazione Comunale o dei Servizi Sociali.

Deducibilità fiscale delle rette

Viene rilasciato, di norma entro il mese di marzo dell'anno successivo al pagamento, una dichiarazione inerente detto pagamento, finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 e s.m.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati

QUALITÀ DEL SERVIZIO

I livelli di qualità dei servizi sono determinati:

- ◆ dal rispetto delle vigenti norme regionali sull'autorizzazione al funzionamento della struttura e sull'accreditamento del servizio;
- ◆ da quanto contenuto nel Contratto di Servizio con il Comune di Rubiera, l'Unione Tresinario Secchia e l'Azienda USL di reggio Emilia Distretto di Scandiano;
- ◆ dalla presente Carta dei servizi;
- ◆ dal rispetto dei parametri stabiliti sia a livello regionale e sia a livello distrettuale;
- ◆ dalle Indagini periodiche sul livello di soddisfazione degli ospiti/familiari e sull'andamento degli indicatori di qualità fissati anche per il servizio in ambito Distrettuale.

Elleuno in quanto soggetto gestore predispone e utilizza **protocolli assistenziali** formalizzati in forma scritta e condivisi in équipe (relativi ad esempio alle principali procedure assistenziali, alla prevenzione e al trattamento delle lesione da decubito, alle procedure operative per far fronte alle emergenze, ecc.).

La metodologia di lavoro di elleuno assicura una modalità di lavoro per progetti individuali (PAI) formalizzati in forma scritta e con verifica ed eventuale riformulazione periodica (massimo semestrale) degli stessi da parte dell'équipe multi professionali.

Elleuno al fine di migliorare la soddisfazione degli Utenti utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe interna alla struttura.

In particolare, viene prestata particolare attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, a dotazione delle attrezzature conformi, alla formazione del personale, ad una efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Elleuno è impegnata nella formazione e aggiornamento del personale interno, tenendo conto anche delle proposte formative definite a livello aziendale/distrettuale dall'Azienda USL di Reggio Emilia Distretto di Scandiano.

Il personale partecipa al piano formativo che riguarda temi inerenti la formazione da normativa (ad esempio la sicurezza sul lavoro, la prevenzione incendi), o argomenti socio-assistenziali (ad es. sulle terapie non farmacologiche per l'assistenza di persone affette da demenza). All'inizio di ogni anno la Direzione di elleuno predispone il piano formativo annuale che tiene conto delle criticità emerse nell'anno precedente.

SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

Periodicamente *elleuno* effettua un'indagine sul livello di soddisfazione degli Ospiti, familiari o dei tutori degli Ospiti attraverso la somministrazione di un questionario anonimo. Dell'analisi dei questionari, effettuata dall'Ufficio Qualità di *elleuno*, viene dato riscontro negli incontri periodici coi familiari. Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

RECLAMI, SUGGERIMENTI, RINGRAZIAMENTI

Il Centro Diurno Anziani è disponibile ad ascoltare Ospiti e familiari ed a promuovere la partecipazione diretta degli ospiti al fine di migliorarsi continuamente e costruire relazioni basate sulla fiducia mediante la comunicazione. *Elleuno* utilizza una procedura dei reclami ormai consolidata, che prevede un'adeguata gestione dei reclami attraverso una corretta raccolta, registrazione, trasmissione e rielaborazione delle informazioni raccolte. In particolare, nell'atrio della struttura è posta una cassetta delle lettere nella quale gli Ospiti o i loro Familiari possono inserire i propri reclami / suggerimenti / ringraziamenti. La direzione si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi ad ogni segnalazione non anonima.

ASSEMBLEA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Periodicamente la direzione della struttura ed il Comune di Rubiera invitano i familiari ad un'assemblea. La convocazione avviene tramite avviso in bacheca all'interno della struttura. Salvo situazioni eccezionali, vengono indetti 2 incontri all'anno. All'interno di queste assemblee potrà essere eletto un

Comitato di partecipazione composto da familiari. Il comitato di partecipazione potrà avere carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli Ospiti.

MONITORAGGIO E VERIFICA DEI PROCESSI

Il Monitoraggio del servizio erogato avviene attraverso la rilevazione di eventi significativi e/o prestazioni erogate, i suoi esiti sono verificati a livello di servizio ed a livello aziendale con cadenza periodica. La verifica dei processi avviene tramite *verifiche della qualità* che valutano la coerenza e l'efficacia dei servizi erogati.

Viene assicurata la partecipazione da parte degli operatori e della committenza alla programmazione e verifica delle attività.

Viene predisposto un piano di verifica annuale del servizio i cui risultati sono portati a conoscenza e discussi con utenti, familiari, operatori e committenza.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

In seguito alle attività di monitoraggio e verifica vengono definite, a diversi livelli, azioni adeguate atte ad allineare i processi alle *performance* attese.

Periodicamente potranno essere adottati progetti di miglioramento derivanti dall'utilizzo dei dati di analisi dei reclami e segnalazioni (sulla base di omogeneo schema interpretativo regionale) e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione, espresse dagli utenti, e dai familiari e dagli operatori. *Elleuno* inoltre collabora a sperimentazioni, piani e progetti di monitoraggio e miglioramento della qualità assistenziale sanitaria e socio-sanitaria proposti dall'Azienda USL.

Elleuno, infine, assicura la collaborazione ai servizi sanitari per garantire la partecipazione degli utenti del servizio ai programmi di screening/diagnosi precoce avviati a livello nazionale e regionale nel caso in cui gli stessi siano tra la popolazione target.

INDICATORI PER IL MONITORAGGIO PERIODICO DEI SERVIZI OFFERTI

In questo ambito vengono raccolti a cadenza semestrale e annuale un set di indicatori di misura del benessere della persona e della qualità dell'assistenza erogata, definiti dalla Regione Emilia Romagna per le strutture accreditate, ai sensi della DGR 514/2009 e delle successive integrazioni.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati.

Nella tabella sottostante sono riportati gli indicatori di qualità adottati:

INDICATORI GENERALI	
1	Percentuale PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose
2	Percentuale PAI elaborati nell'anno con il coinvolgimento dell'ospite o familiare delegato
3	Percentuale ospiti frequentanti da almeno 6 mesi soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura
4	Percentuale operatori coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa
5	Percentuale ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine del letto)
6	Percentuale PAI attivi riportanti firma/sigla dei componenti equipe attestanti così la diversa tipologia di intervento
7	Numero eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione agenti infettivi organizzati dal servizio o altri soggetti
8	Numero incontri plenari tra operatori, utenti e familiari
9	Percentuale cartelle/PAI che riportano obiettivi ed azioni conseguenti alla misurazione del dolore
10	Percentuale ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute
11	Numero azioni preventive e correttive attuate dal servizio (sulla base di valutazioni di operatori e/o utenti)

INDICATORI SPECIFICI CENTRO DIURNO	
1	Percentuali utenti frequentanti il CDA che hanno manifestato la loro opinione sul progetto di presa in carico e accompagnamento PAI
INDICATORE PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA E DELL'ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DEMENZA	
1	Percentuale operatori che hanno partecipato ad eventi formativi specifici su tematiche della demenza
2	Percentuale ospiti che assumono terapie con sedativi/antipsicotici atipici/ansiolitici/ipnoinduttori

Tutela della Privacy

Nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 sulla *privacy*, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto 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 della cartella clinica;
- ◆ Svolgimento delle attività;
- ◆ Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono trattati mediante idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della Visita domiciliare, all'Utente o 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.

Nel rispetto della normativa sulla *privacy*, il personale non può fornire alcuna informazione telefonica relativa agli utenti afferenti al servizio.

La cooperativa *elleuno* s.c.s. 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.

Normativa di riferimento

- Legge Quadro n. 328 del 2000;
- Legge Regionale E. R. n. 5 del 1994;
- Legge Regionale E. R. n. 2 del 2003;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 477 del 12/04/1999;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 1378 del 26/07/1999 s.s.m. e s.s.i.;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 564 del 01/03/2000;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 514 del 20/04/2009 s.s.m. e s.s.i.
- Delibera Giunta Regionale E. R. 2110 del 21/12/2009
- Delibera Giunta Regionale E.R. 715 del 20/06/2015

Donazioni

Piccole e grandi donazioni e lasciti continueranno ad essere usati per il progressivo miglioramento degli arredi, dell'edificio e per arricchire ulteriormente le attività di animazione della struttura. Saranno, indipendentemente dal gestore, resi disponibili per un bene pubblico.

Presso la bacheca della struttura oppure contattando il Coordinatore del servizio è possibile conoscere l'elenco di arredi e attrezzature che verrà finanziato con le eventuali donazioni oppure che è possibile donare direttamente.

Eventuali donazioni in denaro potranno essere eseguite nei seguenti modi:

- ◆ Assegno bancario o circolare intestato a Cooperativa Sociale Elleuno s.c.s.
- ◆ Bonifico bancario sul c/c intestato a Cooperativa Sociale Elleuno s.c.s.- Viale Ottavio Marchino, 10 – 15033 Casale Monferrato (AL) -Iban IT 87 Q 05034 22600 000000001510.

Nella causale della donazione dovrà essere indicato nome, cognome, residenza, codice fiscale di chi effettua la donazione affinché elleuno possa rilasciare una attestazione di erogazione liberale, che potrà essere allegata alla dichiarazione dei redditi per ottenere le dovute detrazioni fiscali.

Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento

- ◆ Il personale è disponibile per informazioni generiche nei seguenti orari:

dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 17.30.

Numero di telefono 0522/627105

- ◆ La Responsabile delle attività Assistenziali è la sig.ra Maria Anna Borriello
- ◆ Coordinatore del servizio è la dott.ssa Giuliana Margini
- ◆ L'Assistente Sociale referente per il Comune di Rubiera è la dott.ssa Roberta Romani presso gli uffici comunali nei giorni di apertura al pubblico.



cooperativa sociale **elleuno** s.c.s.

V.le O. Marchino, 10
15033 Casale Monferrato (AL)
Tel. +39 0142 452123
Fax +39 0142 453486
elleuno@elleuno.it
www.elleuno.it



n.9122.COPS



n.IT-8006

Sistema di gestione certificato
UNI EN ISO 9001:2008



n.9191.CSE3



n.IT-73856

Sistema di gestione certificato
UNI EN ISO 14001:2004



n.9192.CSE4



n.IT-73857

Sistema di gestione certificato
BS OHSAS 18001:2007



n.SA-1196-RO

Sistema di gestione certificato
SA8000:2008