CENTRO DIURNO il Sorriso

CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO E RIABILITATIVO

CARTA DEI SERVIZI

Regione Puglia Regolamento Regionale n. 4/2019 ART 3

Ho incontrato c-i con un sorriso
mi ha rimesso al mondo

sanitapiu.it - info@sanitapiu.it

SANITÀ PIÙ
Società Cooperativa Sociale

CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO E RIABILITATIVO

il sorriso - Residenza-Centro diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza

Regione Puglia Regolamento Regionale n. 4/2019 ART.3
vialedegli Aviatori, 25 - 71122 Foggia
tel./fax 0881.652804 - C.F./P.I. 03635620713
www.sanitapiu.it - info@sanitapiu.it

Autorizzazione al Funzionamento Comune di Foggia n. 1158 del 27.12.2012 Iscrizione al registro regionale delle strutture autorizzate all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate alle persone disabili presso il settore sistema integrato servizi sociali della Regione Puglia. Iscrizione atto regionale n. 1490 del 28.12.2012

CENTRO DIURNO il Sorriso

CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO E RIABILITATIVO

CARTA DEI SERVIZI

Regione Puglia Regolamento Regionale n. 4/2019 ART 3

SANITÀ PIÙ

Sorriso Cooperativa Sociale

AGGIORNAMENTO NOVEMBRE 2022

SANITÀ PIÙ

Gentilissimi Ospiti, Stimatissime Famiglie,

questo documento che Vi viene presentato, con gli allegati 1, 2, 3 e 4, costituisce la Carta dei Servizi della R.S.A. (Residenza Socio Sanitaria Assistenziale) e Centro Diurno Socio-Educativo e Riabilitativo. «Il Sorriso» di Foggia. Si tratta di un documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la residenza offre, per rispondere in modo attento e mirato ai Vostri bisogni e alle Vostre aspettative.

La Carta dei Servizi della R.S.A. e Centro Diurno Il Sorriso, non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento utile affinché possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario e socio-assistenziale fondato da radicati principi di solidarietà fra le generazioni con particolare attenzione alle persone fragili come anziani non autosufficienti e disabili.

A Voi è attribuito un ruolo importante per l'attività della R.S.A. e del Centro Diurno, pertanto Vi invitiamo ad offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovessero essere riscontrati; oltre alla costante relazione con il nostro personale, è possibile utilizzare la modulistica apposita, che alleghiamo per conoscenza. Noi – l'intero Staff – faremo il possibile per comprendere le Vostre esigenze e garantire tutte le prestazioni sanitarie, socio-assistenziali, riabilitative ed educative adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole. L'incontro fra il nostro credo nell'amore per il prossimo e la Vostra preziosa collaborazione ci permetteranno di migliorare continuamente il benessere dei vostri familiari, nostri ospiti, garantendo loro una solidale convivenza, nel rispetto della identità e dignità di ognuno e offrendo loro una esistenza serena, con l'aiuto di operatori attenti ad ogni necessità.

LO STAFF

Sanità Più

Indice

1.1 La Gli organi statutari, lo staff e l'Equipe sanitaria socio assistenziale
1.2 Il Nostro Modello Di Gestione
a Conoscenza dell'utenza
b) Programmazione
c) Operatività
d)Controllo
e) Valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva f) Formazione permanente per un miglioramento continuo
g) Burn Out
1.3 Le aree tematiche
1.4 La Residenza Il Sorriso e il Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza
1.5 I Destinatari del centro Diurno Integrato
1.6 La Reception - Relazioni con il p u b b li c o
1.7 Sportello Sociale
1.8 servizio di trasporto gratuito

2. Cosa offriamo

2.1 L'Accoglienza
2.2 Giornata tipo del Centro Diurno Integrato
2.3 I pasti
2.4 Il servizio di riabilitazione, a seguito di immobilizzazioni
2.5 Il servizio di animazione e di terapia occupazionale
2.6 sinergie con il tessuto sociale e laboratori esterni
2.7 Il servizio di parrucchiere e podologo/pedicurista
2.8 Il servizio religioso
2.9 I giornali
2.10 Gli oggetti personali
2.11 Tutela della privacy
2.13 I certificati
2.14 Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche
2.15 Le assenze e dimissioni
2.16 I reclami

1. Chi siamo

Sanità Più è una giovane Cooperativa Sociale s o r t a nel 2009 con primario obiettivo di introdurre un approccio innovativo nella gestione dei servizi sanitari, sociali e sociosanitari integrati. Le metodologie organizzative , adottate dalla Cooperativa sanità Più, sono improntate alla logica del miglioramento continuo della qualità, della massima integrazione nella rete del welfare locale e a generare il massimo delle sinergie tra i diversi servizi erogati.

Gli interventi della Cooperativa nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove. A tal fine, l'obiettivo principale di Sanità Più è perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni delle persone portatrici di handicap fisico o psicofisico, degli ex degenti di Istituti psichiatrici e dei soggetti in trattamento psichiatrico, degli anziani, dei minori in difficoltà, dei tossico-dipendenti, dei condannati ammessi a misure alternative alla detenzione e di tutti i soggetti in genere individuati dall'art. 4 della L. 381/91.

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale Sanità Più condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. Inoltre, il gruppo di lavoro è motivato e orientato alla piena collaborazione e cooperazione in quanto è inserito in un sistema premiante e incentivante in cui l'abitudine al lavoro è per obiettivi e non per competenze. Ad ognuno è richiesto rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con gli utenti che con li Istituzione. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

La filosofia aziendale di Sanità Più è improntata alla responsabilizzazione di ogni operatore ai compiti e alle funzioni che gli sono stati assegnati, nonché alla valorizzazione e promozione delle risorse umane. Il modello organizzativo proposto è diretto alla flessibilità intesa come capacità di dare delle risposte flessibili sia alle diverse esigenze delle realtà socio economiche in cui la Cooperativa opera, sia alle esigenze dei singoli utenti.

1.1 Organi Statutari, staff ed Equipe sanitaria socio-assistenziale

La SANITA' PIU' Società Cooperativa Sociale è gestita dall'Assemblea dei soci e l'Amministratore Unico, quale Rappresentante legale, che insieme decidono la politica della società. La struttura ha un Direttore Generale che risponde all'Amministratore Unico e ai soci e cura la programmazione ed organizzazione dell'azienda; è supportato dalla Direzione Amministrativa e dalle risorse Umane, dal Coordinatore sanitario, medico specialista Direzione Organizzazione e Logistica che pianifica e coordina l'operatività di tutto il personale con il supporto del Coordinatore del personale sanitario e socio assistenziale.

L'Equipe Sanitaria Socio-Assistenziale dell'azienda, coordinata dal medico Coordinatore sanitario è composta dalle seguenti figure professionali: l'infermiere, l'operatore socio sanitario, l'educatore, lo psicologo, l'assistente sociale, il terapista della riabilitazione. Essa è l' interlocutrice della Direzione del Servizio Socio Sanitario, della Direzione Distretto1, in cui ha sede la Cooperativa e delle Direzioni degli altri Distretti, nonché e dei Responsabili Coordinatori delle UVM di tutti i distretti Territoriali dell'ASL di Foggia, con i quali si interfaccia e si relaziona, con lo scopo sinergico principale di osservare le indicazioni operative predisposte e riportate nei PAI e comunque a garantire:

a) il rispetto della dignità e della libertà degli ospiti,
della loro riservatezza, delle loro individualità, delle loro convinzioni religiose e delle loro abitudini, quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago, nonché di stile abitativo permettendo agli ospiti anche di personalizzare l'ambiente con suppellettili ed arredi propri; il Coordinatore amministrativo e il Coordinatore sanitario, supportati dall'Assistente sociale ed educatore professionale, pianificano e realizzano le attività operative dei servizi in base alle esigenze personali di ogni singolo utente.
b) la qualità della vita degli ospiti
tramite piani assistenziali che valorizzino le loro residue capacità, interagendo con il contesto di riferimento quali: lo sviluppo e l'apertura ad interazioni con la comunità locale, promuovendo l'apporto dell'associazionismo, del volontariato e delle risorse presenti nella comunità e attivando processi di a verso i bisogni delle persone anziane.

Inoltre l'Equipe Sanitaria socio- assistenziale, lavora in modo integrato sotto la guida del Coordinatore Sanitario, fra gli altri obiettivi si propone di elaborare progetti innovativi e programmi da sottoporre ai Distretti ASL, con lo scopo di rendere sempre più efficace ed efficiente la qualità dei servizi e migliorare la cura per le persone da noi assistite; si riunisce per la verifica dei risultati e la valutazione degli obiettivi, favorisce la collaborazione con la famiglia coinvolgendola in tutto il percorso assistenziale e ricercandone sempre il consenso.
la struttura si avvale anche della consulenza professionale di medici specialisti esterni di fisiatria, ortopedia, chirurgia, urologia, ginecologia, dermatologia, cardiologia, oculistica, otorinolaringoiatria ed odontoiatria ed altre.

Tutto il personale socio sanitario oltre ad essere specializzato ed in possesso di titoli riconosciuti è aggiornato con corsi in materie anche monografiche di settore di cura ed assistenza alla persona. Il personale è dotato di cartellino

di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore , le generalità e la qualifica professionale.

I Principi Fondamentali per l'erogazione dei servizi

1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

2. Imparzialità

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di ser-vizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

4. partecipazione

Il cittadino ha diritto ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione e umanizzazione del servizio. Per questo, oltre all'accesso alle informazioni, si offre la possibilità di formulare sugge-menti per il miglioramento del servizio, si coinvolge e si responsabilizza il cliente alla migliore realizzazione del piano di cure personalizzato.

5. efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

1.2 IL nostro modello di gestione

Il nostro modello di gestione della R.S.A., si prefigge di conseguire il benessere psico- fisico degli assistiti e una migliore qualità della vita, facendo dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno.

La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali: conoscenza
- dell'utenza;
- programmazione;
- momento operativo;
- controllo;
- valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva;

formazione permanente per un miglioramento continuo.

a) Conoscenza dell'utenza

La conoscenza iniziale degli ospiti/utenti/clienti, costituisce la base di partenza sulla quale si sviluppa la gestione dei servizi e i successivi interventi. La raccolta di informazioni attraverso i PAI (Piani Assistenziali Individuali), compilati dalle UVM dei Distretti ASL, e la loro gestione hanno lo scopo di creare una base dati, utile per ottenere un quadro d'insieme su cui organizzare l'intervento:

- storia, condizione/situazione e stato utenza;
- limiti eventuali delle diverse abilità (anche cognitive); -
capacità di comunicazione.

b)Programmazione

Supporto alla programmazione degli interventi fornendo un feedback continuo delle condizioni fisiche e psicologiche dell'utenza e garantendo fondamentalmente un orientamento all'utente/ospite, che significa flessibilità e volontà di creare un servizio aderente alle reali esigenze, efficace e benefico.

c) Operatività

È proprio in questa fase che si realizza il nostro intervento. All'interno delle singole attività, trovano attuazione tutti i buoni propositi contenuti nelle nostre linee guida, procedure e protocolli (chi fa che cosa, dove, quando, come e quanto) volti a mantenere una relazione professionale, di tipo familiare grazie al coinvolgimento attivo (mutualità esterna) del maggior numero di soggetti, i familiari in particolare. Un coinvolgimento attivo che vede, laddove è possibile, far apprendere qualche tecnica operativa, capace di favorire e stimolare la loro capacità di critica correttiva.

d)Controllo

Il controllo di quanto si è programmato e si è messo in opera, è per noi fondamentale, per capire e correggere le criticità che possono sorgere e quindi realizzare un miglioramento continuo delle proprie attività. Controllare per noi significa prevenire, presidiare, regolare costantemente i processi e verificare il sistema organizzativo con i relativi sottosistemi.

e) Valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva

L'analisi dei risultati, viene eseguita secondo i criteri di customer satisfaction. Infatti è nell'incontro di tutti i soci che vengono discusse le criticità segnalate dai questionari del CSI, compilati annualmente in modo anonimo dall'utenza, e impostate le adeguate azioni correttive in un contesto di condivisione.

f) Formazione permanente per un miglioramento continuo

La formazione è uno degli strumenti indispensabili per migliorare, arricchire e aggiornare le competenze professionali individuali e collettive delle persone; il nostro personale ha l'opportunità di crescita e di sviluppo delle competenze permanentemente. La formazione è parte integrante della nostra attività lavorativa, essa si rivolge in modo continuo ai soci lavoratori con programmi mirati periodici, quindi è un investimento per la competitività nel settore di attività in cui siamo impegnati, lo scopo è quello di arricchire nel tempo il valore del capitale umano della nostra Cooperativa. La direzione ha la responsabilità di programmare la formazione e di assicurarne una efficace realizzazione; i dirigenti, con alcune figure professionali della società (i medici, lo psicologo, i fisioterapisti ecc.), sono essi stessi formatori, divenendo docenti di know-how e portatori di esperienza, nonché punto di riferimento della formazione.

g)BurnOut

Il termine inglese burn out (letteralmente *"bruciarsi"*) indica uno stato di logoramento emotivo, mentale e fisico che perdura per un periodo prolungato di tempo e si associa a un senso di vuoto e assenza di motivazione; i soggetti colpiti lamentano scarsa autostima e negatività nei confronti del lavoro, ma anche verso sé stessi e gli altri. Ne sono particolarmente colpiti coloro che svolgono attività professionali a carattere sociale e i soggetti sottoposti a pressioni multiple o in posizioni dirigenziali.

Il tipo di intervento dipende, inizialmente, dal grado di motivazione interna

di ciascuno operatore: percepire di aver raggiunto uno stato *"limite"* può rap-11 presentare un buon inizio verso un percorso di guarigione.

Un intervento preventivo, potrebbe essere caratterizzato dalla somministrazione dei questionari che valuteranno il grado di rischio o meno burn out: di conseguenza, quindi, effettuare lo screening delle risposte emerse e infine stilare dei profili. La funzione di questa operazione permetterà di rilevare sia le caratteristiche comuni a questa sindrome, in modo tale da poter intervenire direttamente, sia di soffermarsi su quali potrebbero essere le categorie maggiormente a rischio.

Al termine di questo intervento, seguito dalla valutazione si passerà alla fase pratica: l'attenzione sarà concentrata sui soggetti a rischio, in cui verranno proposti degli interventi mirati volti a modificare le strategie utilizzate da questi per fronteggiare il carico emotivo conseguente alle condizioni di stress, fino ad ora non funzionali.

Per maggiori informazioni riguardo alle procedure per la prevenzione del burn out adottate presso la nostra RSA, si guardi l'apposito allegato di riferimento.

1.3. Le Aree tematiche

Gli interventi della Cooperativa Sociale SANITA' PIU' sono suddivisi in aree tematiche ognuna affidata a figure professionali specializzate:

- erogazione di servizi socio sanitari;
- gestione di residenza e centri diurni - anziani e disabili- R.S.S.A. IL SORRISO;
- modalità di collaborazione in/di rete;
- le attività extra come tirocini e stage e percorsi di alternanza scuola lavoro.

Ognuno degli utenti di queste aree rimanda ad una rete di rapporti e relazioni fondamentali per la realizzazione del progetto complessivo che va a prescindere dagli operatori che operano per il benessere della persona. Si incomincia dalle famiglie, si prosegue con le associazioni e le realtà presenti sul territorio, in ultimo le scuole di ogni grado e livello oltre che il singolo individuo che volontariamente decide di cimentarsi in alcune attività sociali.

1.4 IL Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale -IL SORRISO

In provincia di Foggia la speranza di vita alla nascita per gli uomini, che nel 2011 è di 78,9 anni (per le donne siamo ad 84,5 anni), sale nel 2030 al valore di 81,9 anni e nel 2050 a quello di 84,4 anni (per le donne 87,3 anni nel 2030 e 89,5 anni nel 2050). Se si osserva poi la struttura della popolazione, e la sua modifica tendenziale nel tempo, è impressionante notare come si passi per la fascia dei giovani dal 15% attuale al 13,5% nel 2030 e al 12,5% nel 2050. Se a questo si aggiunge il discorso dei cosiddetti grandi-anziani (gli ultraottantenni) anch'essi in aumento del 5% attuale al 15% previsto del 2050, il quadro di prospettiva è completo. I dati tutti testimoniano un futuro che vede la popolazione invecchiare rapidamente ed inesorabilmente.

Da qui l'obiettivo della società come prima di affrontare questa prospettiva inserendo sul territorio delle strutture che aiutino e supportino il normale andamento della vita e il suo peggioramento, ma che siano soprattutto fanale di incoraggiamento per misure di "invecchiamento attivo" da realizzare nella società.

La necessità di intervenire con la previsione di servizi e strutture che possano arginare uno dei fenomeni più frequenti nella cosiddetta terza e quarta età, ovvero quello della non-autosufficienza, senza dimenticare chi, sempre più spesso e per varie ragioni, si trova in tale condizione anche in età molto più giovane, ci ha spinto la Cooperativa SANITA' PIU' a dare vita alla struttura RSA *"Il sorriso"*. Da questa considerazione è nata infatti l'ipotesi di intervenire su un unico immobile per realizzare non una, ma tre tipologie di servizi che possano meglio rispondere a tale bisogno, complesso, guardando alle persone in condizioni di non-auto- sufficienza, siano esse anziane o disabili.

In particolare è stata realizzata una struttura suddivisa in tre moduli con differenti servizi destinati ad accogliere persone non- autosufficienti. il primo modulo riguarda una R.S.A. riservata alle persone anziane non autosufficienti e un secondo per persone disabili, il terzo modulo riguarda i centri diurni: centro diurnosocio-educativo e riabilitativo per persone disabili (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale n. 5/2019) e centro diurno integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale n. 4/2019).

Centro diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza

Il centro diurno integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza è un modulo all'interno della Residenza IL SORRISO a ciclo diurno finalizzato all'accoglimento di soggetti in condizione di non auto-sufficienza, che per il loro declino cognitivo e funzionale esprimono bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata. Il Centro è destinato a soggetti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, non affetti da gravi deficit motori, gestibili in

regime di semiresidenzialità, capaci di trarre profitto da un intervento integrato, così come definito dal rispettivo Piano assistenziale individualizzato (PAI).
Il Centro è strutturato per una capacità ricettiva massima di n.30 utenti e pianifica le attività diversificandole in base alle esigenze dell'utenza e assicura l'apertura per almeno otto ore al giorno , per sei giorni a settimana, dal lunedì al sabato. La frequenza di utilizzo del Centro potrà variare per ciascun utente da un minimo di 3 ad un massimo di 6 giorni a settimana, in base a quanto definito dal PAI.

Finalità complessive del Centro sono le seguenti:
- controllare/contenere il processo di deterioramento cognitivo ed i disturbi del comportamento;
- mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali e socio relazionali;
-consentire il mantenimento dei soggetti a domicilio, ritardandone il ricovero in strutture residenziali;
- aiutare la famiglia a comprendere l'evoluzione cronica della malattia e supportare il care giver rispetto le attività del centro;
- garantire il dialogo e la comunicazione con gli altri servizi sanitari e socio sanitari della rete.

Il centro in ogni caso organizza:

- servizio di accoglienza,
- attività di cura e assistenza alla persona,
- servizio medico ed infermieristico,
- attività di terapia occupazionale,
- attività di stimolazione cognitiva(memory training, terapia di RIorientamento alla realtà),
- attività di stimolazione sensoriale (musicoterapia, arteterapia, aromaterapia),
- attività di stimolazione emozionale (terapia della reminiscenza, terapia della validazione, psicoterapia di supporto),
- strategie della riduzione della contenzione , specie farmacologica e per l'utilizzo dei presidi di sicurezza,
- attività ricreative, di socializzazione, ludiche, culturali e religiose,
- servizio pasti,
- servizio trasporto da e per l'abitazione propria.

Tutte le attività sono aperte al territorio e attivando le risorse e i legami con alcune delle realtà della comunità locale.

Si accede al Centro mediante procedura:
- la UVA - Unità di Valutazione Alzheimer e gli altri servizi ospedalieri e territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici) esprimono la diagnosi di demenza,
- gli stessi servizi formulano la richiesta di accesso, in uno con l'istanza dei familiari o del tutore, al direttore di Distretto socio sanitario,
- il direttore del Distretto attiva la UVM che elabora la SVAMA del caso per l'accesso al Centro,
- la UVM con l'equipe del Centro elaborano il PAI e lo verificano periodicamente.

Visti gli obiettivi e le attività del Centro , la quota di compartecipazione del SSR al pagamento della retta giornaliera è pari al 50% del totale.
Tutto il personale socio sanitario oltre ad essere specializzato ed in possesso di titoli riconosciuti, è aggiornato con una formazione continua , con corsi i n materie anche monografiche del settore e di cura ed assistenza alla persona. Il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore , le generalità e la qualifica professionale.

Nello specifico per il Centro Diurno Integrato sono presenti le seguenti figure:

- medico specialista (geriatria, neurologo) per almeno 8 ore settimanali,
- educatori professionali,
- psicologo,
- fisioterapista,
- infermiere per gli interventi di competenza, secondo le necessità degli utenti indicate nel PAI. Tale figura deve essere fornita dai servizi territoriali del Distretto socio sanitario di riferimento o dalle strutture residenziali socio sanitarie presso cui è collocato il Centro,
- operatori socio sanitari (OSS),
- il coordinatore della struttura individuato tra le figure socio sanitarie del Centro.

CONCETTI IMPORTANTI :

PAI (Piano di Assistenza Individuale) si propone l'obiettivo di evitare di dare a tutti una risposta uguale, generalizzata per poter invece porre l'accento sulla personalizzazione dell'intervento. La persona singola nel PAI assume un posto centrale verso cui dirigere gli interventi. La persona viene posta all'attenzione di un équipe che lavora per conoscere i suoi bisogni, la sua storia, le sue potenzialità, abitudini, usi e costumi, la storia clinica, il suo passato, le sue abilità passate o ricercate anche se in forma residue con l'obiettivo di farle riemergere.

UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) e cioè un gruppo di lavoro che si costituisce per la valutazione multidisciplinare dei bisogni sociosanitari del cittadino per i quali è necessario rispondere con più servizi. uno strumento essenziale per garantire l'integrazione necessaria tra i servizi distrettuali, sociali, ospedalieri, residenziali e semiresidenziali. Si compone da un membro fisso Direttore Sanitario, l'assistente sociale del comune di base del cittadino e il medico di base del cittadino, a queste si aggiungono il medico specialista, lo psicologo, lo psichiatra, l'educatore, l'infermiere o OSA, il fisioterapista, il tutore o amministratore di sostegno, e infine il cittadino stesso o un suo familiare.

caregiver: è colui che presta cure e assistenza, indica la persona che si occupa dell'accudimento e della cura di chi non è in grado di provvedere a se stesso in maniera autonoma. Gli assistiti possono essere persone con disabilità fisica, oppure persone anziane con malattie invalidanti.

1.5 I Destinatari Del Centro Diurno Integrato

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione e perché costituiscono una risorsa umana, un insieme di energie ed esperienze del quale la società dispone, sia per le attività di carattere strettamente economico, sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale.

Tuttavia l'anziano è anche una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di una maggiore tutela. Perciò , certi principi , validi per la generalità dei cittadini , devono essere ribaditi e integrati. La salvaguardia dell'anziano implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società.

In particolare è opportuno richiamare alcuni principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiani quali:

1. Principio di giustizia sociale: lo sviluppo della persona umana è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte. Pertanto l'obbligo di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire o arrestare tal processo, copre tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate alla singola persona.

2. Principio di solidarietà: le espressioni di solidarietà derogabili e non, sono tutte finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

3. Principi di salute : il concetto di salute comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale.

Il **Centro Diurno Integrato** è destinato a soggetti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, non affetti da gravi deficit motori, gestibili in regime di semi-residenzialità, capaci di trarre profitto da un intervento integrato , così come definito dal rispettivo Piano assistenziale Individualizzato (PAI).

IL SORRISO garantisce le prestazioni esclusivamente riconducibili alla tipologia di struttura prevista del Regolamento Regionale n.5/2019 e n. 4/2019 e comunque secondo gli standard , attrezzature, servizi e personale definiti dalla Regione Puglia con la legge n.19 del 10 luglio 2006.

Per maggiori informazioni si faccia riferimento all'allegato con la domanda di ingresso

MALATTIE NEURO DEGENERATIVE: sono un insieme variegato di malattie del sistema nervoso centrale accomunate da un processo cronico e selettivo di morte cellulare dei neuroni. A seconda del tipo di malattia il deterioramento può comportare deficit cognitivi, demenza, alterazioni motorie, disturbi comportamentali e psicologici.
Tra le più note:

Demenza: disfunzione celebrale progressiva che determina disturbi della memoria, dell'orientamento, dell'attenzione e alterazioni della personalità, a questa è legata una progressiva limitazione delle attività quotidiane che porta nel lungo periodo alla necessità di assistenza, questa non è una malattia ma una sindrome (insieme di sintomi).

malattia di Alzheimer: è una patologia neurodegenerativa progressiva ed irreversibile, che colpisce il cervello. E' intesa come la più comune forma si demenza in for ma avanzata, intesa come una progressiva perdita delle funzioni cognitive. Il morbo di Alzheimer influisce sulle capacità di una persona a portare a termine le più semplici attività quotidiane, andando a colpire aree celebrali che controllano funzioni come la memoria, il pensiero, la parola. Con il suo progredire l'individuo ha difficoltà a svolgere le normali funzioni quotidiane, dimentica facilmente (in particolare gli eventi recenti e nomi di persona), sviluppa difficoltà di linguaggio, tende a perdersi e mostrare disturbi comportamentali.

malattia o morbo di Parkinson: i sintomi tipici della condizione sono dovuti alla morte delle cellule che sintetizzano e rilasciano la dopamina. Sono legati al movimento ed includono tremori, rigidità lentezza nei movimenti e difficoltà a camminare.

1.6 La RECEPTION - relazioni con IL pubblico

L'ufficio relazioni con il pubblico è aperto, per tutte le informazioni del caso, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00. Gli orari potranno subire variazioni anche alla luce dell'orario estivo. Si può essere ricevuti in altri orari, fissando un appuntamento. Il Coordinatore Amministrativo e il Coordinatore Sanitario ricevono negli orari resi pubblici in bacheca ovvero sul nostro sito internet *www. sanitapiu.it* nella pagina dedicata alla R.S.A. e al Centro Diurno, essi sono disponibili a ricevere i famigliari degli ospiti previo appuntamento concordato con la Reception. Il Coordinatore Sanitario della R.S.A. e il Coordinatore Sociale del Centro Diurno, per informazioni sanitarie e sociali, ricevono negli orari affissi in bacheca ovvero sul nostro sito internet *www.sanitapiu.it* nella pagine dedicata alla R.S.S.A. ed al Centro Diurno, e comunicati agli ospiti ed alle loro famiglie. È possibile avere colloqui in momenti diversi su appuntamento, ciò per affermare il carattere di *"Struttura aperta"* della Residenza Centro Diurno Il Sorriso. Comunque per urgenze, il familiare di riferimento può, via telefono,
avere informazioni sullo stato di salute e di vita del proprio familiare ospite della Residenza Il Sorriso. Per comunicazioni via mail, l'indirizzo di riferimento è: info@sanitapiu.it.

1.7 Lo sportello sociale

La struttura è attrezzata per diventare un vero e proprio Sportello Sociale di Cittadinanza capace di collegarsi, quale antenna sociale territoriale, al sistema più ampio del welfare d'accesso della città di Foggia, oltre che pronta a creare partnership con le realtà presenti sul territorio . Con il tempo infatti ha attivato una serie di collaborazioni con entità quali cooperative sociali, ristoranti, masserie didattiche ed infine scuole con le quali costruisce iniziative, eventi e laboratori capaci di coinvolgere direttamente gli ospiti. Poiché è necessario per qualsiasi struttura che lavora nel sociale per il sociale farsi conoscere all'esterno e comunicare, la RSA IL SORRISO ha una pagina facebook (RSA Il Sorriso) e un sito costantemente aggiornati con le attività e i laboratori interni ed esterni svolti sia dagli ospiti anziani che disabili. questo da modo alle famiglie di tenersi informate sulle attività, inoltre riesce a creare quella porta d'accesso fruibile da più persone che ci fa conoscere e sperimentare.

1.8 Servizio di trasporto gratuito

La struttura soprattutto per gli ospiti del Centro Diurno Integrato offre un servizio di trasporto gratuito per favorire la mobilità dal domicilio degli utenti al Centro e viceversa nonché la migliore accessibilità alle attività esterne. Si tratta di un mini bus Volkswagen modello CRAFTER da 20 posti attrezzato con pedana idraulica omologata e di un pulmino OPEL modello VIVARO da 8 posti. Gli automezzi sono utilizzati anche per l'effettuazione delle frequenti uscite dal centro sia per le visite mediche che per i laboratori occupazionali.

2. Cosa offriamo

2.1 l'Accoglienza

Ogni nuovo inserimento è caratterizzato dall'attivazione del Progetto Accoglienza, che si concretizza in un percorso di osservazione educativa, svolta dall'educatore referente del caso. Il Progetto Accoglienza ha durata di circa due mesi ed è caratterizzato da un protocollo d'intesa che viene stipulato e sottoscritto dalla famiglia in cui sono definiti i tempi, le modalità e gli oraridi frequenza al servizio.

La R.S.A. - Centro Diurno Il Sorriso accoglie gli ospiti che siano autorizzati e che abbiano esperite le debite pratiche secondo le procedure del Comune e dell'ASL di residenza dell'ospite, Istituzioni presso cui ogni persona bisognosa deve rivolgersi. La nostra Reception e l'Assistente Sociale sono disponibili a fornire informazioni in merito. Per quello che ci riguarda riteniamo che il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto costituisce un fondamentale cambiamento logistico, psicologico e sociale da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli. Prima dell'accoglimento, il personale dell'accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere familiarità con la nuova *"Casa"* e con gli operatori; la famiglia viene informata della presenza dello Psicologo e se richiesto si effettuano visite private preventive, servizio escluso dal retta, e di accompagnamento all'accesso. Gli ingressi sono programmati e viene indicato un orario massimo nel quale presentarsi presso la struttura. Gli Ospiti e le loro Famiglie vengono accolti dall'assistente sociale e dal personale addetto, che mettono loro in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti ed accolti familiarmente; successivamente vengono seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" ed ospedalizzato. L'ingresso viene eseguito con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'Ospite e la Famiglia non si sentano perfettamente inseriti e a proprio agio. Rispetto al PAI si deciderà il numero di giorni di ingresso per ogni anziano, che gradualmente tenderà ad abituarsi alla sua nuova situazione e condizione. Ogni giorno sia l'ospite accompagnato al Centro da un suo parente o tutor , sia quello prelevato e riaccompagnato a casa con il mezzo di trasporto della struttura firma un registro o lo fa firmare a chi di dovere con data di entrata e di uscita.

2.2 giornata tipo centro diurno integrato

ore 8.00-9.30 risveglio muscolare/tecniche di rilassamento

ore 9.30-10.45 ROT, Validation Therapy

ore 10.45-11.00 pausa merenda

ore 11.00-12.00 Training di memoria/ attività sociali e di interazione/ rieducazione cognitiva/ fisioterapia/ stimolazione psicosensoriale/ progetto WEB Alzheimer

INTERVENTI DI TIPO RIABILITATIVO: sono interventi che agiscono sulla sfera ,cognitivo-comportamentale, relazionale ed emotiva, in pazienti con la demenza di grado lieve-moderato, quando la memoria remota è ancora sostanzialmente conservata e le funzioni sensoriali non sono compromesse. L'obiettivo è di ridurre il livello di disabilità del paziente, migliorare la qualità della sua vita e limitare se possibile il decorso della malattia.

ROT (Reality Orientation Therapy terapia di riorientamento alla realtà
fornendo punti di riferimento spaziali, temporali e relazionali, la ROT permette al paziente di riappropriarsi di quegli strumenti che consentono di ritrovare un rapporto con se stesso e la realtà in cui vive. sul piano operativo essa prevede attività di orientamento temporale come dare informazioni sul tempo (calendario) relativo (mattina o sera), stagionale e meteorologico; attività di orientamento spaziale, che richiamano l'attenzione sulla sede degli incontri, le persone, i percorsi abituali; attività di orientamento corporeo.

Memory Training (Riabilitazione della memoria) indurre il soggetto ad associare spontaneamente la cosa da ricordare a persone, animali, episodi e momenti appartenenti al proprio vissuto, ogni informazione viene più facilmente appresa quanto più emotivamente ed affettivamente vissuta.

Validation Therapy (Terapia basata sull'accettazione della realtà) nella quale il paziente è convinto di vivere. Viene proposta come tecnica per quei pazienti affetti da demenza che credono di vivere in epoche precedenti alla propria vita, mediante l'ascolto e l'osservazione si cerca di capire la realtà del soggetto, con lo scopo di capire quali sono i sentimenti, le emozioni e i comportamenti che derivano da questo suo rivivere emozioni, esperienze, relazioni e conflitti passati.

2.3 I pasti

Il menù può essere personalizzato, per particolari problemi. Si specifica che la composizione dei pasti è la seguente:

1) Il pranzo composto di: n. 1 primo piatto; n. 1 secondo piatto; n. 1 contorno; n. 1 frutta di stagione; n. 1 panino imbustato; acqua in bott. da ½ Lt.;
2) Merenda composta da: n. 1 tazza di the caldo o latte caldo; biscotti o crostatine;

Il menù può essere personalizzato, per particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti e altre patologie individuate nel PAI.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione ed orari di somministrazione.

2.4 IL servizio di riabilitazione, a seguito di immobilizzazioni

La Residenza Il Sorriso è dotata di due palestre modernamente attrezzate e da box di fisioterapia dotati di attrezzature all'avanguardia; i trattamenti riabilitativi sono eseguiti da fisioterapisti specializzati, su indicazione dei PAI predisposti dalle UVM distrettuali dell'ASL.

2.5 il servizio di animazione e di terapia occupazionale

Il Centro organizza a favore degli ospiti numerose attività interne alla struttura che si integrano alle attività sanitarie e assistenziali al fine di:

- valorizzare la persona nella sua globalità;
- rafforzare le capacità funzionali;
- attivare e mantenere l'interesse per una socialità viva e positiva e soste- nere l'autostima.

Tra queste vi sono: laboratori nutrizionali, attività motorie , momenti ricreativi con feste ed attività ludiche tutte accompagnate e seguite dal personale di educatori, psicologi ed animatori.

2.6 Sinergie con il tessuto sociale e laboratori esterni

Come già detto la Cooperativa Sanità Più opera in stretta integrazione con la rete del welfare locale e possiede un profondo radicamento nel territorio dimostrato dalla sottoscrizione di numerose convenzioni con enti, associazioni ed imprese finalizzati ad arricchire e rendere più efficace l'attività di supporto sociale svolta in favore degli utenti del centro Integrato.

Accanto ai laboratori interni vi sono una serie di attività che gli ospiti compiono grazie all'ausilio di collaboratori esterni oltre quelle al di fuori della struttura grazie al supporto di alcune realtà. Un esempio il progetto "DIGITALIZZAZIONE" con L'Istituto Superiore Einaudi Grieco di Foggia e il Liceo Marconi, gli impegni letterari con la casa Editrice "Edizioni del Rosone", il laboratorio di ceramica, quello di produzione delle varie rubriche da inserire all'interno del giornalino on-line, le gite e passeggiate nelle masserie didattiche.

Laboratorio di cucina interna

Il laboratorio di cucina a cadenza di due volte a settimana, vede gli anziani del centro diurno occupare la cucina della struttura con ricette e preparazioni varie.

Durante tale laboratorio gli anziani disposti intorno allo stesso banco di lavoro, con ingredienti e strumenti alla mano, preparano solitamente la propria merenda o qualsiasi altro pasto della giornata, rifacendosi molto spesso alla tradizione (vedi la preparazione della pasta fresca e del grano nel periodo dei morti) ma generalmente facendo piatti molto semplici e veloci; in un atmosfera che cerca di coinvolgere anche chi non può collaborare attivamente con i consigli e l'uso della parola.

Obiettivi: stimolazione sensoriale in quanto i 5 sensi vengono attivati attraverso la manipolazione e il riconoscimento olfattivo e visivo degli alimenti, l'abituarsi a gesti ripetuti, il concentrarsi su quelle che sono le proprie capacità e i propri limiti in relazione ai tempi di produzione e di cottura, un contesto di socializzazione e condivisione che è utile a comprendere anche l'altro, i suoi limiti e le sue capacità, ma anche le sue esperienze.

Periodicamente in occasione di eventi particolari, la cucina della struttura si arricchisce della presenza di una delle cuoche-pasticcere foggiane più esperte Letizia Consalvo e il suo "Laboratorio della felicità" che accompagnano i nostri ospiti sia anziani che disabili durante il periodo natalizio, gli eventi pasquali e il "maggio dei libri".

Laboratorio creativo-occupazionale di ceramica

Durante il laboratorio a cadenza di una mattinata a settimana gli ospiti sono affiancati da delle esperte nella lavorazione dell'argilla dell'Associazione "VERDERAMINA". Essi riuniti intorno ad uno stesso tavolo con gli strumenti del mestiere, si cimentano nella lavorazione dando libero sfogo alla creatività. Attualmente si stanno producendo angeli e oggetti per il natale, sottopentola e oggetti di uso estetico come ciondoli per collane e bracciali.

Obiettivi: valorizzare il senso estetico, rafforzare l'autostima, favorire la comunicazione interpersonale, stimolare la cooperazione, stimolare le capacità manipolative promuovendo il loro senso di autostima.

Ecologia e collaborazione con le masserie didattiche

Avvalendosi della collaborazione di alcune masserie didattiche della città e della provincia si sperimentano percorsi naturali e laboratori pratici. Alcun uscite vengono organizzate tra settembre e novembre, da marzo fino a giugno a cadenza periodica di due/tre al mese per portare i nostri ospiti a contatto con la natura, la diversità di flora e fauna. Sperimentati sono stati percorsi come quello di mediazione con l'asino, al fine di sviluppare capacità come la fiducia, la sicurezza, il coraggio, la relazione del dare e ricevere. ma anche laboratori pratico manuali di produzione e trasformazione dall'oliva all'olio, dall'uva al vino, dal latte al formaggio.

Obiettivi: avere un approccio diretto con la natura, incoraggiare l'esplorazione e la scoperta di flora risvegliare la dimensione sensoriale, creativa, fantastica dell'anziano, lavorare sulle capacità di apprendimento e cioè imparare i nomi delle piante, i tempi di semina, raccolta, il ciclo di trasformazione organizzare lo spazio, stimolare la concentrazione, le capacità logiche e la memoria.

Ci si avvale molto spesso anche della collaborazione della sezione di **LEGAMBIENTE** presente sul territorio foggiano soprattutto quando si vogliono organizzare giornate dedicate alla natura e alla sua protezione. Sperimentato è stato anche negli anni precedenti un “laboratorio ecologico” che ha visto tutti gli ospiti impegnati in attività di giardinaggio, piantumazione e raccolta dei frutti.

Progetto "DIGITALIZZAZIONE”- GIORNALINO ONLINE

Grazie invece del supporto dell'Istituto Einaudi Grieco e del Liceo Marconi, la RSSA IL SORRISO-Centro Diurno ha intrapreso un percorso di digitalizzazione informatica. Il tutto si svolge generalmente attraverso due giornate di lavoro a cadenza settimanale dove gli ospiti supportati da alcuni alunni trascorrono le ore scolastiche imparando gli elementi base del computer, a catalogare e salvare documenti, modificare e creare immagini.

In particolare il progetto messo in piedi da circa due anni si è concretizzato in una serie di prodotti finali: ad esempio un e-book creato con gli alunni della scuola EINAUDI in concomitanza del mese dei libri, una raccolta di poesie scritte dagli stessi anziani e un giornalino ON-LINE, quello che si vuole creare quest’anno, composto interamente dagli ospiti della struttura, fatto di rubriche, racconti, filastrocche e ricette.

Obiettivi: per gli anziani la garanzia di stimolare la memoria così come le autonomie. Inoltre l'affiancamento ai ragazzi è motivo di socializzazione e scoperta delle nuove tecnologie.

Lettura e cultura

Rispetto a questi temi la RSSA-centro Diurno organizza delle giornate di attività grazie alla collaborazione di alcune figure come illustratori, fumettisti , ma soprattutto la sensibilità della Casa editrice Edizioni del Rosone nelle letture animate e gli incontri. Da circa due anni partecipa come struttura all'evento nazionale " IL MAGGIO DEI LIBRI" dove per l'intero mese di maggio si programmano appuntamenti dedicati alla scrittura e lettura. Durante il primo anno si è anche inaugurata una “sala lettura” al terzo piano della struttura dedicata agli ospiti , ma anche alle loro famiglie dove è possibile ritrovarsi e passare un po’ di tempo.

Obiettivi: non solo leggere da piacere, godimento, ma consente di dilatare il tempo , stabilire un contatto emotivo con luoghi inventati. La lettura è attività che coinvolge tutti i sensi e può essere luogo di incontro e di confronto. è proprio leggendo Marcovaldo di Italo Calvino che gli anziani del Centro Diurno si sono immedesimati nelle avventure del protagonista, ogni giorno poi gli stessi leggono il quotidiano dando luogo a dibattiti e confronti.

Sport e attività motorie- balli sociali
Per promuovere il benessere dell'anziano, non sono solo sufficienti interventi di riabilitazione o potenziamento delle abilità residue, ma sono opportuni anche progetti che intervengano sui fattori emotivi e psicosociali, favorendo esperienze che stimolino l'affettività, le relazioni sociali e quelle culturali. Il ballo, in particolare quello corale, cioè fatto in gruppo è un importante momento di socialità, oltre che di relax e divertimento. In maniera particolare poi " i balli sociali" sono dei balli d'insieme scanditi da un accompagnamento musicale, con dinamiche e movimenti molto più nitidi e lenti, facilmente adattabili ad ogni tipo di età soprattutto quella adulta.

Obiettivi: ri-allenare allo sforzo pazienti con particolari patologie respiratorie, fornire una maggiore consapevolezza del proprio corpo, aumentare il senso di autoefficacia, aumentare l'autostima, innalzare positivamente l'umore, imparare il coordinamento : gesti, respiro, musica e tono muscolare.

2.7 IL servizio di parrucchiere e podologo/pedicurista

La R.S.A. - Centro Diurno è dotata dei servizi di parrucchiere e podologo/ pedicurista dei quali si potrà usufruire in base a necessità, come prescritto nel Regolamento Accoglienza Ospiti della R.S.S.A. - Centro Diurno, parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi, a disposizione presso la reception.

2.8 IL servizio religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce l 'assistenza spirituale agli ospiti credenti, nonché la celebrazione, nella palestra della struttura, della S.S. Messa e della recita del S.S. Rosario con frequenza settimanale. Gli ospiti aderenti alle altre convenzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

2.9 I giornali

È possibile acquistare quotidiani e riviste all'interno della struttura tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 10.30.

2.10 GLI oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. Tali beni devono essere depositati presso l'Ufficio Cassa in Amministrazione della struttura, che rilascerà ricevuta. La struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti oggetti di valore o somme di denaro non dichiarati.

2.11 tutela della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle in-formazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso se possibile o ai familiari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso, il tutto ai sensi del D.Lgs. 196 del 30.06.2003.

2.12 I certificati

Il rilascio di certificati medici da parte del Coordinatore Sanitario deve essere richiesto in Reception. Il rilascio di dichiarazioni amministrative d'ingresso e di dichiarazioni ai fini fiscali da parte della Direzione Amministrativa deve essere richiesta tramite la Reception.

2.13 emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, nella R.S.S.A. Residenza Il Sorriso è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la salute degli Ospiti; esso è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione. I cartelli di indicazione facilmente intelligibile disposti in tutta la struttura; essi facilitano anche gli spostamenti in caso di emergenza.

2.14 Le assenze e dimissioni

In caso di assenza dell'ospite, questa deve essere comunicata telefonicamente o direttamente in maniera anticipata.

Per quanto riguarda le dimissioni queste possono essere disposte sia dall'ospite che dalla struttura. Le dimissioni dell'ospite vanno comunicate per iscritto compilando l'apposito modulo da ritirare alla reception. Queste vanno date con un preavviso di 10 giorni , esse decorrono dal giorno successivo alla loro presentazione. Qualora la permanenza dell'ospite nel Centro Diurno dovesse risultare inconciliabile con i servizi della struttura, per intervenute nuove e diverse patologie fisiche oppure per comportamenti pretenziosi dell'ospite e o dei familiari che la struttura non può soddisfare o che siano tali da mettere in discussione il rapporto di fiducia reciproco e da non consentire la condivisione di percorsi curativi, sanitari o socio assistenziali, si riserva la facoltà di disporre in qualsiasi momento le dimissioni dell'ospite con un preavviso di 15 giorni salvo comprovate urgenze e approvazione della U.V.M. di competenza.

2.15 reclami

Il Centro Diurno tutela l'ospite anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo e dei suoi familiari, di presentare reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato i principi fondamentali dell'assistenza socio-sanitaria.
I reclami possono essere inoltrati :
- a mezzo servizio postale, indirizzando la busta chiusa alla Direzione Sanitaria,
- a mezzo di consegna diretta al Dir. Sanitario, presso la Dir. Sanitaria della R.S.A.,
-a mezzo posta elettronica info@sanitàpiu.it,
- a mezzo questionario apposito somministrato agli ospiti/familiari durante la degenza.

allegati alla carta dei servizi

Si allegano, alla presente Carta dei Servizi:

- il modulo per il consenso informato;
- l'elenco della biancheria utile per il ricovero;
- la domanda di accesso alla Residenza;
- il questionario di gradimento dei servizi della R.S.S.A. Il Sorriso.

Letto confermato e sottoscritto

IL COORDINATOREAMMINISTRATIVO

dott.ssa Fabrizia Telesforo

IL COORDINATORE SANITARIO

dr.Francesco Paolo Di Carlo

Note

Note

Note

Regione Puglia Regol. Regionale n. 4/2019 - Art. 3
viale degli Aviatori, 25 - 71122 Foggia tel./fax
0881.652804 - C.F./P.I. 03635620713 www.sanitapiu.it -
info@sanitapiu.it