



Carta dei Servizi

Centro Diurno Integrato ZAFFIRO RONCHI DEI LEGIONARI

<i>INDICE DI REVISIONE</i>	<i>DATA DI EMISSIONE</i>	<i>TIPO DI MODIFICA</i>	<i>APPROVAZIONE LEGALE RAPPRESENTANTE</i>
<i>01</i>	<i>08/06/2023</i>	<i>NUOVA EMISSIONE</i>	

LA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la presente Carta dei Servizi vorremmo renderle disponibili i principi guida dello stile di cura e le informazioni sull'organizzazione della Struttura e del Gruppo Zaffiro.

Vorrebbe essere uno strumento informativo utile per meglio comprendere quale accoglienza riserviamo ai nostri clienti a quale tipo di assistenza e con quale modalità di cura vogliamo rispondere alle loro esigenze ed ai loro bisogni.

Questo documento è uno strumento dinamico e flessibile che può costituire una base di partenza sulla quale poter aprire un confronto diretto con i nostri ospiti e le loro famiglie e verrà perfezionato ed integrato anche tenendo conto delle Sue opinioni e del parere che vorrà fornirci attraverso il Questionario di Soddisfazione del cliente e la modulistica di segnalazione che trova sempre a Sua disposizione presso il punto di accoglienza della Struttura.

La Carta dei Servizi , consegnata al momento della firma del contratto di accoglimento, è sempre consultabile sul sito internet del Gruppo Zaffiro al seguente indirizzo www.gruppozaffiro.it, richiedibile in qualsiasi momento alla Reception e verrà aggiornata ogni due anni.

Con la professionalità e la volontà di tutti gli operatori e con il Suo aiuto crediamo di poter riuscire a migliorare la qualità della vita agli ospiti che per un breve o lungo periodo usufruiranno dei nostri Servizi.

Cordiali saluti,

Zaffiro Nord S.r.l.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO

Il Gruppo Zaffiro, di cui la Struttura fa parte, è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari ad anziani sia autosufficienti che non in tutto il territorio del Nord, Centro e Sud Italia, integrandosi con la rete territoriale propria di ogni realtà regionale.

OBIETTIVI AZIENDALI

L'esperienza del Gruppo Zaffiro si fonda sulla consapevolezza che per rispondere al bisogno complesso dei nostri ospiti non sono sufficienti l'affetto e le cure della famiglia: esperienza, competenza e professionalità sono elementi insostituibili di un processo di cura in grado di far fronte ai bisogni reali dei nostri ospiti.

Offriamo in questo modo un sollievo concreto alla famiglia che può contare sulla certezza che il proprio caro è costantemente seguito in struttura da personale competente, serio ed in continua formazione.

Garantiamo una piena collaborazione con le realtà territoriali per favorire l'integrazione delle cure e per essere in grado di fornire servizi qualificati che si possano integrare alla rete delle strutture pubbliche competenti.

CODICE ETICO

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Zaffiro che declina il quadro di valori ed i principi guida mediante i quali vengono dettate le linee di indirizzo aziendali che regolano ed orientano i processi decisionali ed il comportamento di tutti coloro che, a tutti i livelli di responsabilità ed a qualunque titolo, vi operano per perseguirne gli obiettivi.

I principi ed i valori contenuti nel codice etico sono alla base delle politiche e delle procedure operative adottate ed applicate dalla Struttura.

I NOSTRI VALORI

Il Gruppo Zaffiro recepisce integralmente i principi fondamentali espressi dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione di servizi pubblici ed uniforma i programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la cittadinanza e la propria gestione ai seguenti principi e valori:

Uguaglianza

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti e dei cittadini, per cui distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, ceto sociale non possono dar luogo a privilegi o discriminazioni.

Imparzialità

I comportamenti di tutti gli operatori sono basati su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. A questi stessi criteri si fa riferimento nell'interpretazione delle regole e delle condizioni che disciplinano la fruizione dell'assistenza e la convivenza nella Residenza.

Continuità

Le prestazioni offerte nelle Residenze Zaffiro hanno carattere di continuità; non sono, pertanto, contemplate sospensioni immotivate, non disciplinate dalla normativa interna e non rese note agli interessati.

Diritto di scelta

All'utente viene riconosciuto il diritto di scegliere l'attività o il servizio fra quanti proposti in alternativa, fatte salve le condizioni che ne regolano la fruizione.

Partecipazione

La direzione favorisce la partecipazione attiva dell'ospite, dei suoi famigliari, dei cittadini alla vita nelle Residenze Zaffiro, sia per consentire opportuni controlli sulla corretta erogazione dei servizi, che per giovare di ogni apporto migliorativo.

Efficienza ed efficacia

Il Gruppo Zaffiro persegue l'obiettivo della massima efficienza della propria organizzazione e della più grande efficacia degli interventi, pertanto sono correttamente praticate rapidità di decisione e d'esecuzione, snellezza e semplicità burocratiche, flessibilità ed adattabilità organizzative, spirito innovativo e volontà di confronto, disponibilità ad ascoltare ed accogliere le esigenze particolari degli ospiti, competenze e scrupolosità nell'esecuzione degli interventi.

Personalizzazione dell'assistenza

Nelle Residenze Zaffiro viene compiuto ogni sforzo per evitare rischi di spersonalizzazione e di disumanizzazione nello svolgimento degli interventi. All'anziano sono, infatti, rivolte le attenzioni, la cura e la considerazione che possono aiutarlo a vivere dentro l'istituzione con la capacità di relazione, la modalità di espressione, l'individualità che appartengono e che le sue condizioni psicofisiche gli consentono di esprimere.

Rispetto della persona

Il personale, a qualunque mansione sia addetto, è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto della persona e che non siano lesivi della dignità dell'ospite, anche (e soprattutto) quando questi è condizionato da malattie o invalidità.

Cortesìa integrità e onestà

Non è sempre facile creare quel clima di serenità e di fiducia che permette all'ospite di affidarsi senza riserva e con vera collaborazione alle cure dello staff, traendo il maggior profitto possibile dal lavoro di questo. Occorrono, oltre alla competenza professionale specifica, anche cortesia, integrità e onestà da parte di ciascuna persona che qui lavora, ciò è espressamente richiesto a ciascun collaboratore.

Diritto d'informazione

All'utente è riconosciuto il diritto della completa informazione su ogni specifica condizione di svolgimento dei compiti. Sono adottati strumenti e metodi che facilitano l'esercizio di suddetto diritto.

Osservazioni e reclami

L'utente viene tutelato e garantito nel rispetto dei propri diritti, anche dandogli la possibilità di presentare reclami e osservazioni quando ritenga le prestazioni ricevute non corrispondenti agli impegni assunti.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

INTRODUZIONE

Ad integrazione dei principi fondamentali precedentemente richiamati, vengono in rilievo anche gli specifici aspetti valorizzati all'interno della Carta dei Diritti della Persona Anziana (DGR n. 7/7435 del 2001).

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può valersi.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona sanciti per la generalità dei cittadini, dei principi fondamentali

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano all'anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità, in conformità con quanto espresso dalla Carta dei Diritti dell'Anziano qui di seguito riportata ed integralmente recepita nella presente Carta dei Servizi.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
<ul style="list-style-type: none"> · di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà; 	<ul style="list-style-type: none"> · di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
<ul style="list-style-type: none"> · di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti; 	<ul style="list-style-type: none"> · di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
<ul style="list-style-type: none"> · di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza; 	<ul style="list-style-type: none"> · di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
<ul style="list-style-type: none"> · di conservare la libertà di scegliere dove vivere; 	<ul style="list-style-type: none"> · di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
	<p>permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;</p>
<ul style="list-style-type: none"> · di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa; 	<ul style="list-style-type: none"> · di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
<ul style="list-style-type: none"> · di vivere con chi desidera; 	<ul style="list-style-type: none"> · di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
<ul style="list-style-type: none"> · di avere una vita di relazione; 	<ul style="list-style-type: none"> · di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
<ul style="list-style-type: none"> · di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività; 	<ul style="list-style-type: none"> · di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
<ul style="list-style-type: none"> · di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività; 	<ul style="list-style-type: none"> · di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
<ul style="list-style-type: none"> · di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale; 	<ul style="list-style-type: none"> · di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
<ul style="list-style-type: none"> · di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. 	<ul style="list-style-type: none"> · di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

CENTRO DIURNO INTEGRATO ZAFFIRO RONCHI DEI LEGIONARI

CARATTERISTICHE GENERALI

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è un servizio in regime diurno a valenza socio-sanitaria collocato a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in Struttura, permette ad anziani autosufficienti e non o affetti da lieve demenza di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale. Nasce principalmente per dare sostegno alle famiglie che si prendono cura di anziani fragili ad elevato rischio di perdita di salute, nonché ad anziani affetti da demenza o dal morbo di Alzheimer ma autosufficienti e che non presentino disturbi del comportamento.

Il C.D.I. è disponibile ad accogliere fino a n. 20 anziani della zona e non, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 (escluse le festività infrasettimanali) anche nel periodo estivo purché raggiungano la struttura in autonomia.

Coloro che richiederanno il servizio della cena avranno l'opportunità di estendere l'orario di permanenza fino le ore 19:00.

La struttura, collocata in edificio attiguo alla Zaffiro Ronchi dei Legionari, priva di barriere architettoniche, è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità; i locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna. Situato al piano terra comprende una sala pranzo, un locale per il riposo pomeridiano, la palestra in condivisione con la struttura Zaffiro Ronchi dei Legionari, un bagno assistito e servizi igienici dedicati.

CONTATTI

ZAFFIRO RONCHI DEI LEGIONARI

Indirizzo: Via Giuseppe Mazzini, 44 , 34077 Ronchi dei Legionari GO

Telefono: +39 [0481 757500](tel:0481757500)

Fax: +39 0481 757501

E-mail: ronchi@gruppozaffiro.it

Sito internet: www.gruppozaffiro.it

DOVE SIAMO



COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Con mezzi pubblici (itinerario indicativo)

Da Piazza Unità d'Italia di Monfalcone il Bus G01 (ogni 30 min) vi condurrà fino via Dante Alighieri 10 (Primavera). Da qui la residenza è circa a 4 min (400 m) di cammino.

In auto:

A soli 10 minuti di Auto da Piazza Unità d'Italia:

Prendere Via Duca D'Aosta in direzione di Viale Giuseppe Verdi/SS14

2 min (600 m); seguire SS14 in direzione di Via IV Novembre a Ronchi dei Legionari
4 min (2,5 km).

Prendere Via Roma in direzione di Via Dante Alighieri/SR305 (700 m) e svoltare leggermente a sinistra e prendendo Via Dante Alighieri/SR305 (120 m)

Svoltare a sinistra e prendi Via Giuseppe Mazzini. La destinazione è sulla destra

FINALITA'

La Struttura fornisce servizi socio sanitari e assistenziali a favore di anziani fragili con un'età uguale o superiore a 65 anni e alle loro famiglie in un contesto di semi-residenzialità
In particolare, le finalità sono:

1. garantire un intervento di assistenza e di cura della persona anziana con un approccio unitario e globale e privilegiando una modalità di accoglienza a 360 gradi che accoglie la voce degli anziani, ascolta i famigliari e, tenendo conto delle caratteristiche personali di ciascuno, supporta e accompagna con professionalità la famiglia in questa nuova dimensione;
2. promuovere e favorire la tutela della salute e di una vita di qualità della persona anziana, soprattutto con riferimento alle attività di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue;
3. proporsi come riferimento per i cittadini anziani del territorio, offrendo servizi mirati che forniscano informazioni sui diritti dell'anziano e sulle molteplici risorse territoriali facilitando la costruzione di una rete che mantenga gli ospiti in costante contatto col territorio nel quale hanno vissuto parte della loro vita e che li supporti nel nuovo percorso.

Gli spazi dedicati al Centro Diurno Integrato si articolano in funzione delle differenti esigenze personali o legate al livello di autonomia di ogni Ospite, mettendo globalmente a disposizione 20 posti destinati a persone con compromissioni dell'autosufficienza e precisamente:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, anche di tipo Alzheimer, con disturbi comportamentali di lieve/media entità;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Il C.D.I. non può accogliere persone affette da malattie infettive, con problemi di salute non stabili o con perdita di autonomia grave (ad es.: allettamento) tali da richiedere un'assistenza sanitaria diagnostico-terapeutica e assistenziale intensiva.

LA DOMANDA DI INSERIMENTO ED IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per poter accedere al servizio del C.D.I. è necessario seguire l'iter di seguito indicato.

MODULISTICA E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda di accoglienza deve essere effettuata compilando la certificazione medica e la domanda d'accoglimento.

La domanda di ingresso deve essere firmata dalla persona interessata, se in grado di farlo in modo consapevole, o dall'avente diritto e può essere consegnata alla struttura nei seguenti modi:

- in forma cartacea presso la reception della struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13.30 o dalle ore 14.00 alle ore 17:30
- inviandola via fax al numero: 0481.757501
- inviandola via email all'indirizzo: ronchi@gruppozaffiro.it
- In un secondo momento il personale di reception, nel più breve tempo possibile dal ricevimento della domanda e qualora non sia già stata effettuata in precedenza, fissa una visita presso la Struttura per stabilire un primo contatto di conoscenza con la persona anziana e la famiglia. In questa occasione si valuteranno insieme i bisogni del futuro ospite. In situazioni particolari e circostanziate può essere decisa una visita a domicilio allo scopo di verificare direttamente le condizioni dell'ospite che altrimenti verranno desunte dalla documentazione presentata.

Questo approccio permette di sostenere e orientare la famiglia verso la scelta del set assistenziale più rispondente ai bisogni del futuro ospite e per dare continuità al progetto di cura in atto. In occasione di tale incontro viene consegnato il Regolamento di Struttura unitamente alla Carta dei Servizi completa di allegati.

Viene compiuta una valutazione preliminare sulla compatibilità delle condizioni dell'Ospite con i servizi offerti presso il C.D.I. e viene altresì valutata l'adeguatezza del C.D.I. ai bisogni dell'Ospite, il tutto anche mediante un colloquio con l'interessato e la sua famiglia e/o il raccordo con il MMG (tramite relazione socio sanitaria scritta e/o colloquio quando necessario) per:

- raccogliere informazioni basilari sulla salute dell'utente;
- effettuare l'anamnesi sociale.

Viene fornita eventuale indicazione dei nodi della rete più adatti alla risposta della domanda di salute, se questa uscisse dalle possibilità di gestione da parte del C.D.I.

INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

I documenti presentati saranno esaminati dall'équipe di accoglienza composta da: Responsabile Medico e Coordinatore Infermieristico, che definiranno l'effettivo inserimento nella lista di attesa.

La lista d'attesa viene costruita secondo un criterio di gravità e fragilità dello stato di salute del paziente e di necessità della famiglia e l'ordine di priorità segue i seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento;
- data di iscrizione nella lista di attesa.

All'interessato verrà comunicato l'inserimento in lista dell'utente o la sua motivata esclusione. Casi di particolare urgenza sono quelli segnalati dai Servizi Sociali o altri enti similari, in tali situazioni si applica un criterio di priorità al fine di favorire la soluzione della criticità del caso specifico. Tale priorità è comunque subordinata alla verifica e al giudizio della Direzione Sanitaria della Struttura.

PROGRAMMAZIONE DELL'INGRESSO E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

La partecipazione al Centro Diurno Integrato è subordinata alla firma del contratto e relativo deposito dei documenti necessari richiesti:

OSPITE	CONTRAENTE
Carta di identità valida	Carta di identità
Codice Fiscale	Codice Fiscale
Tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata	Coordinate bancarie (ABI-CAB-CIN-C/C) per SDD
Certificato di invalidità (ove presente)	
Certificato medico	

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo ospite.

Farmaci, presidi ed ausili continueranno ad essere prescritti dal medico di base.

PROCESSO DI PRESA IN CARICO E CURA

Il processo assistenziale inizia dalla presa visione della documentazione sanitaria dell'ospite ed è finalizzato all'elaborazione dell'anamnesi assistenziale, infermieristica e educativa. Le figure professionali che intervengono in questa fase sono: infermiere, ASA/OSS, educatore e fisioterapista su richiesta specifica.

Vengono poi somministrate le scale di valutazione che identificano i bisogni dell'ospite. Si procede, quindi, alla valutazione multidimensionale e successivamente si elabora il progetto individualizzato denominato PAI per le figure interessate alla presa in carico del servizio. La Struttura adotta la compilazione della cartella in formato elettronico con modalità informatiche.

Il PAI viene poi condiviso con l'ospite se in grado di comprendere, i familiari o eventualmente l'Amministratore di Sostegno. L'attività di assistenza socio sanitaria viene svolta come da indicazione del PAI compilando il diario multidisciplinare ed aggiornando le scale di valutazione e la valutazione multidimensionale al variare delle condizioni dell'ospite.

Semestralmente tutti i PAI vengono aggiornati.

Nel processo di presa in carico e cura i parenti svolgono un ruolo fondamentale, in quanto custodi principali delle informazioni che consentono un approccio di cura a 360°.

DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

Il rapporto giuridico che si instaura tra il C.D.I. e l'Ospite può essere a tempo determinato oppure a tempo indeterminato, salvo disdetta secondo quanto previsto nel contratto di accoglimento. La richiesta di dimissioni deve essere comunicata e formalizzata alla Direzione dall'ospite stesso, dal rappresentante legale o dai familiari autorizzati. L'ospite ed i suoi familiari o tutori, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la frequenza presso la struttura, presentando al Servizio Amministrativo esplicita disdetta scritta secondo quanto previsto dal contratto di accoglimento con un preavviso di 30 giorni rispetto alla data di effettiva uscita dalla struttura, in mancanza verranno comunque addebitati i 30 giorni successivi alla comunicazione di dimissione.

Al momento della dimissione definitiva vengono rilasciati al cliente:

- i documenti originali depositati;
- gli effetti personali.

In ogni caso verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della dimissione al fine di garantire la prosecuzione delle cure al domicilio o in altra struttura.

Si precisa che il giorno di dimissione verrà addebitato nella retta mensile.

Nel caso di dimissione protetta, al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale e la continuità delle cure, Zaffiro si attiverà affinché tali dimissioni avvengano in forma assistita ai sensi della normativa vigente.

NORME DI CONVIVENZA E DI COMPORTAMENTO PER OSPITI E VISITATORI

Gli ospiti e i parenti/visitatori degli stessi devono tenere fra di loro e con il personale della Struttura rapporti di reciproco rispetto e comprensione e non devono assumere comportamenti tali da compromettere il regolare svolgimento della vita di comunità all'interno della Struttura e l'erogazione dei relativi servizi. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza - di qualsiasi tipo - relativa ai servizi prestati dalla Struttura. Resta inteso che, nei casi di incompatibilità grave dell'Ospite con la vita comunitaria la struttura adotterà, caso per caso, gli opportuni provvedimenti in merito.

L'Ospite è invitato al decoro ed all'igiene personale, per sé stesso e nel rispetto degli altri ospiti. Sono vietati all'Ospite tutti i comportamenti e gli atti, anche potenzialmente dannosi per sé e/o per altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile e, in particolare, è vietato:

- fumare in tutta la Struttura;
- utilizzare/installare mobili di proprietà dall'Ospite, salvo nel caso in cui tale utilizzo sia espressamente autorizzato dalla Struttura;
- lavare indumenti nel bagno ospiti;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- detenere sostanze alcoliche;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere agli altri ospiti, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- portare animali all'interno della Struttura (salvo previa autorizzazione della Direzione in caso, ad esempio, di Pet Therapy).

LA GIORNATA TIPO

Le attività giornaliere sono organizzate secondo un programma di massima di seguito riportato.

Il programma può essere adattato agli interessi ed alle attitudini degli ospiti, oppure alle eventuali esigenze terapeutiche individuali (per es.: programma di terapia riabilitativa individuale; bagno assistito e tagli unghie igienico, ecc.). Analogamente per il pranzo è possibile adeguare il menù al regime dietetico eventualmente prescritto nel P.A.I. dell'utente.

ESEMPIO DI PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE

- dalle 8.00/9.00 accoglienza in struttura e colazione
- dalle 9.00/9.30 lettura del giornale
- dalle 9.30/10.15 attività ludico-motoria di gruppo
- dalle 10.30 attività di animazione (laboratori a tema, feste di compleanno, attività religiosa, gioco di carte, gioco di memoria, ecc.)
- ore 12.00 pranzo
- dalle 13.00 alle 15.00 pausa caffè e relax
- dalle 15.00 merenda
- dalle 15.30 attività ludiche
- dalle 18.00 rientro al domicilio o cena (per coloro che richiederanno il servizio extra del pasto serale l'uscita avverrà entro le 19.00)

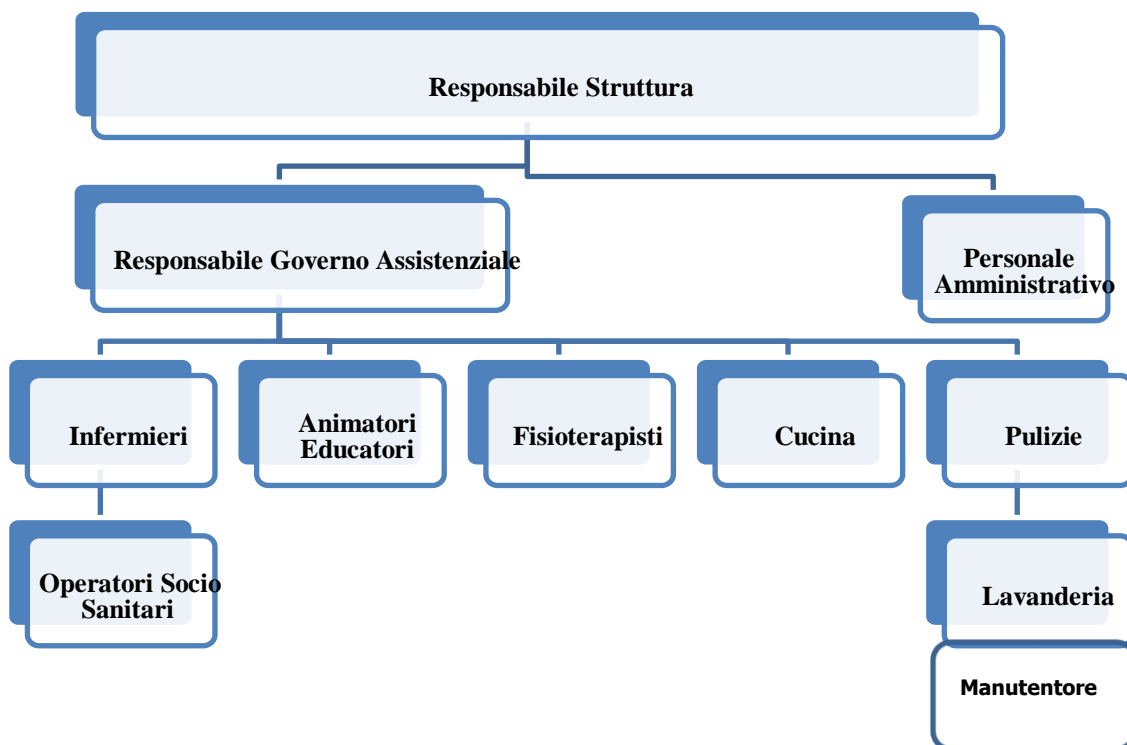
Il mercoledì mattina uscite organizzate al mercato rionale subordinate al clima favorevole. Oltre all'assistenza di base, il centro diurno offre anche un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, manuali, e relazionali, cercando di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione a cui tutti gli ospiti sono invitati, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche.

ASSENZE

Per questioni organizzative di reparto eventuali assenze devono essere comunicate tempestivamente alla Segreteria.

Qualora l'Ospite venga ricoverato presso strutture ospedaliere o per qualsiasi altro motivo lasci temporaneamente la Residenza, riservandosi la disponibilità del posto, verrà applicata la retta riconoscendo uno sconto pari al 10% (dieci per cento) a partire dal primo giorno di assenza fino ad un massimo di 19 giorni consecutivi. Per durate superiori qualora si volesse mantenere la disponibilità del posto la retta sarà applicata integralmente.

ORGANIGRAMMA CON LIVELLI DI RESPONSABILITA'



Il Responsabile di Struttura ha formale incarico dalla sede amministrativa di Zaffiro Nord s.r.l. e svolge attività di controllo della struttura.

Il ruolo che il Responsabile del Governo Assistenziale ricopre è atto al coordinamento delle varie figure professionali presenti in struttura con il fine di organizzarne le attività, monitorare gli sviluppi e verificare il rispetto degli standard qualitativi richiesti; mantiene il rapporto con i famigliari; è presente all'atto dell'ingresso occupandosi dell'accoglienza dell'Ospite e famigliari sincerandosi che il tutto avvenga nel

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'assistenza e cura alle persone vengono garantite mediante l'intervento di personale qualificato e motivato che provvede a supplire alle aree di carenza di autonomia degli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- Igiene personale: Si provvede ad aiutare l'ospite al cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti secondo le singole esigenze;
- alimentazione e idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione;
- favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori. Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico, opera in stretta collaborazione sia con il personale ASA/OSS per gli aspetti assistenziali, sia con lo staff medico per gli aspetti sanitari. L'infermiere che opera presso la struttura segue il decorso clinico di ogni ospite, relazionando al medico sullo stato di salute degli anziani e attuando eventuali interventi sanitari previsti nel PAI. Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti alla normativa vigente. Più precisamente l'infermiere svolge le seguenti mansioni:

- Somministrazione dei farmaci come da prescrizione medica;
- Misurazione di parametri vitali;
- Medicazioni;
- Cura delle lesioni da decubito;
- Aggiornamento delle cartelle infermieristiche individuali;
- Cura di tutta la documentazione sanitaria;
- Tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

SERVIZIO DI ATTIVITA' LUDICO- MOTORIA

SERVIZIO DI ANIMAZIONE / EDUCATIVO

Gli educatori svolgono un'attività con gli ospiti finalizzata al miglioramento della socializzazione tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini di ciascuno. Le attività proposte che possono essere individuali o di gruppo, possono coinvolgere o meno altre figure professionali (es. fisioterapisti) e sono finalizzate a favorire la relazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli Ospiti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, collage, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema), attività all'esterno della Struttura finalizzate al mantenimento dei contatti con l'esterno.

In particolare durante le feste, i familiari e gli amici degli Ospiti sono sempre i benvenuti. Le attività di animazione si svolgono nelle sale comuni e nei vari reparti della struttura. Nella bella stagione viene preferita l'attività all'aria aperta nel giardino della struttura. Sono periodicamente previste gite e passeggiate nei dintorni, con l'assistenza e la supervisione di personale della struttura. Vengono organizzate mostre con i lavori degli Ospiti.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE E MANUTENZIONE

La pulizia e sanificazione degli ambienti (stanze comuni, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, ecc.) viene svolta quotidianamente da personale dedicato addestrato e munito di moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito un programma di sanificazione periodica degli ambienti. Il servizio di manutenzione viene garantito da personale dell'attigua struttura fidelizzato e formato nella risoluzione tempestiva dei piccoli problemi di manutenzione ordinaria.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

La struttura mette a disposizione degli Ospiti, in apposito locale attrezzato, un servizio di parrucchiere. Presso la struttura è possibile effettuare servizi quali messa in piega, permanente, lozioni, colore, manicure e pedicure. Il costo delle prestazioni è dettagliato nell'allegato alla presente Carta dei Servizi relativo ai servizi extra e non è compreso nel costo della retta. Per tale motivo viene attivato solo se esplicitamente richiesto dall'Ospite e col consenso del familiare di riferimento.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nel rispetto del credo religioso di ciascun ospite viene garantito a ciascun ospite la possibilità di ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto religioso. L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai sacerdoti della Parrocchia di Ronchi dei legionari che garantiranno le celebrazioni liturgiche durante l'anno e la somministrazione dei Sacramenti su richiesta degli Ospiti (Riconciliazione, Eucarestia, Unzione degli Infermi) in collaborazione con il servizio della struttura.

SERVIZIO DI CUCINA

All'interno della Struttura è operativo un servizio di ristorazione. La cucina è posta al piano terra e prepara direttamente i pasti che vengono poi serviti agli ospiti.

Il menù è predisposto in collaborazione con la Direzione Sanitaria e l'Asl prevede una rotazione secondo stagionalità su quattro settimane. E' stilato tenendo conto della tipicità del territorio e della cucina locale.

Per i menù è comunque prevista una varietà legata alla stagionalità dei prodotti ortofrutticoli e una varietà di preparazioni alimentari, che tengono in considerazione anche eventuali esigenze particolari degli ospiti. Una copia del menù stagionale è a disposizione presso la reception della Struttura; il menù è aggiornato su base mensile in considerazione delle indicazioni dell'als e una copia del menù giornaliero è a disposizione degli ospiti ad ogni piano e presso la reception. Di seguito un esempio di menù settimanale:

MENU'

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
PRANZO pasta peperoni scaloppina al limone	PRANZO risotto alle verdure mozzarella caprese	PRANZO pasta pesto di sedano e tonno bocconcini di pollo in umido	PRANZO ravioli ricotta e spinaci uova al funghetto	PRANZO minestrone di verdura con riso merluzzo al vapore
zucchine al forno frutta fresca e pane	peperoni al prezzemolo frutta fresca e pane	carciofi saltati frutta fresca e pane	carote in umido frutta fresca e pane	polenta finocchi gratinati frutta fresca e pane

Ai sensi della **GLI ASPETTI ECONOMICI**

Il C.D.I. accoglie l'ospite previa verifica della disponibilità di posto adeguato seguito valutazione effettuata dall'equipe interna del C.D.I. sulla base della documentazione presentata.

All'atto del contratto viene richiesto il versamento del deposito cauzionale di €500,00. I servizi sono addebitati a giornata comprendendo ai fini della fatturazione, sia la giornata di ingresso che quella di uscita dalla struttura indipendentemente dall'orario. La retta addebitata sarà quella riportata nel regime tariffario accluso al contratto di accoglimento sottoscritto, salve le eventuali variazioni o adeguamenti successivi.

Il pagamento della retta deve avvenire in forma anticipata entro il giorno 5 del mese in corso tramite addebito automatico in conto SDD, ogni altra modalità di pagamento andrà concordata con la direzione di Struttura all'ingresso dell'ospite. In caso di inadempimento e ritardi si fa riferimento a quanto descritto nel contratto di accoglimento e regime tariffario.

Annualmente, Zaffiro rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316.

RETTE GIORNALIERE

L'ammontare della retta giornaliera, è indicato nell'allegato "E" del contratto di accoglimento denominato "Regime Tariffario", qui riprodotto quale allegato della presente Carta dei Servizi. Le tariffe sono aggiornate annualmente con effetti dal 1° gennaio di ciascun anno.

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

La retta include:

- Servizi assistenziali e sanitari (assistenza ASA/OSS, medica, infermieristica, educativa, attività ludico-motoria)
- Servizio di ristorazione (pranzo, merenda, bevande con diete specifiche)

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

La retta non comprende i seguenti servizi di seguito elencati, che sono comunque disponibili e tariffati secondo quanto indicato nel Regime Tariffario:

- Trasporto al centro
- Servizio di parrucchiere/podologo;
- Bagno assistito e taglio unghie;
- Farmaci, Presidi e Ausili: Non vengono forniti dalla Struttura. Gli ospiti/contraenti dovranno provvedere personalmente al loro acquisto e alla consegna alla Direzione Struttura al momento dell'ingresso e per tutto il periodo di degenza.

La disciplina fiscale prevede espressamente che, in caso di ricovero di un anziano o di persona con invalidità civile riconosciuta o con handicap, non sia possibile portare in detrazione o deduzione l'intera retta pagata, ma solo la parte che riguarda le spese mediche e le spese paramediche di assistenza specifiche e, a tal fine, viene rilasciata all'ospite una "*Dichiarazione composizione retta*".

PROTEZIONE GIURIDICA

A tutela dei soggetti più deboli e delle persone che si trovino nell'impossibilità di esercitare in modo autonomo i propri diritti e/o che non riescano a provvedere alla tutela della propria salute o del proprio patrimonio, il legislatore ha previsto le figure del curatore, del tutore e dell'amministratore di sostegno.

Dette figure, in base al diverso grado di incapacità del soggetto, sono nominate dal Giudice, e, a seconda della figura, si sostituiscono o affiancano la persona fragile nelle decisioni che riguardino la tutela della sua salute e del proprio patrimonio.

Il tutore può essere nominato quando il soggetto venga sottoposto ad interdizione ed assume sostanzialmente i compiti che ha un genitore nei confronti di un figlio minore, sostituendosi all'incapace in tutti gli atti civili ed amministrandone i beni.

Il curatore viene nominato nel caso di inabilitazione, e cioè qualora il soggetto non sia in grado di attendere agli atti di straordinaria amministrazione. Il curatore non si sostituisce all'inabilitato, che mantiene la capacità di agire, bensì lo assiste.

L'amministratore di sostegno viene invece nominato per compiere, con la minore limitazione possibile della capacità del soggetto, sia atti in sostituzione del soggetto, sia congiuntamente al soggetto, al fine di assicurare l'adeguata protezione, cura e tutela, il tutto nei limiti del novero di atti individuato dal Giudice Tutelare.

LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

La normativa regionale offre indicazioni e vigila sull'utilizzo degli strumenti di cura utilizzati nelle Strutture a garanzia della qualità del servizio. Essi costituiscono oggetto di formazione continua al personale con lo scopo di diffondere buone prassi di cura a tutti i livelli.

Le procedure ed i protocolli operativi in uso hanno lo scopo di supportare ed indirizzare gli operatori nell'esecuzione delle operazioni di cura perché siano sempre in grado di rispondere correttamente e con puntualità ai bisogni di cura degli ospiti.

LINEE GUIDA PROTOCOLLI E PROCEDURE

Costituiscono il riferimento al quale rivolgersi nel definire la specifica attività di medici, infermieri e personale assistenziale. Sono costantemente aggiornati e disponibili in forma cartacea agli operatori ogni qualvolta desiderassero consultarli poiché facilmente reperibili.

IL PROCESSO DI QUALITÀ

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione dell'ospite e dei suoi famigliari attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- personalizzare il più possibile gli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i famigliari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio.

Formazione

Gruppo Zaffiro si adegua a tutti i piani formativi del personale previsti dalle normative tempo per tempo vigenti.

Il procedimento di formazione ha l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Processo di miglioramento della Qualità

Il livello di soddisfazione di ospiti e famigliari è molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere.

L'attenzione ai bisogni degli ospiti, l'ascolto e il monitoraggio della qualità attesa collocano l'anziano e al centro del processo di cura, processo che è volto alla concreta soddisfazione degli ospiti.

La Struttura, nell'intento di un costante miglioramento dei servizi, analizza il livello di soddisfazione degli utenti sia instaurando un rapporto di fiducia con ospiti e famiglie, anche e sottoponendo periodici questionari di gradimento.

Meccanismi di Tutela e verifica

È possibile inoltrare alla Direzione di Struttura segnalazioni scritte utilizzando la modulistica di seguito riportata. La Direzione di Struttura accoglie apprezzamenti e/o reclami motivati e, a seguito di verifica, fornisce risposte agli interessati al fine di migliorare sempre più il servizio erogato all'ospite

Per garantire la migliore gestione dei reclami e permettere alla Struttura di valutare al meglio ogni necessità le segnalazioni devono contenere data e ora dei fatti, con indicazione dei nominativi delle persone presenti o coinvolte.

RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Zaffiro, in qualità di titolare del trattamento, si impegna a trattare i dati personali dell'Ospite e Contraente in conformità alla "Normativa sulla Protezione dei Dati" secondo D.Lgs n. 196/2003.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, ecc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto individuale di ogni ospite.

È possibile richiedere copia della cartella personale dell'ospite comprensiva della parte sanitaria e della parte socio-assistenziale relativa al progetto obiettivo individuale. La cartella viene rilasciata esclusivamente dalla Direzione della Residenza all'ospite interessato, a persona delegata per iscritto e agli eredi (stato da autocertificare) in caso di persona deceduta.

In base alla normativa vigente in tema di riservatezza dei dati personali, è fatto divieto agli Ospiti, ai visitatori, ai conoscenti, nonché a tutte le persone che accedono alla struttura (volontari, obiettori di coscienza, operatori, ministri di culto...) di divulgare all'esterno notizie o informazioni relative agli ospiti della struttura di cui siano in possesso.

In particolare tale divieto concerne i dati relativi allo stato di salute fisico e mentale degli anziani ricoverati, alla loro condizione economica, sociale e familiare, ai loro comportamenti.

Per eventuali necessità o segnalazioni l'Ospite e/o i suoi familiari possono rivolgersi al Servizio amministrativo disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.30.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E OSPITI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

Data compilazione: _____ / _____ / _____

Dati dell'ospite		
Età dell'ospite (anni)		
Sesso	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/> Uomo
Ricovero di tipo:	<input type="checkbox"/> Temporaneo	<input type="checkbox"/> Permanente

Dati del familiare				
Età del familiare (anni)				
Sesso	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/> Uomo		
Indicare la persona che compila il presente questionario	<input type="checkbox"/> Coniuge	<input type="checkbox"/> Figlio/a	<input type="checkbox"/> Nipote	<input type="checkbox"/> Altro
Frequenza di visita presso la struttura	<input type="checkbox"/> Meno di 1 volta al mese	<input type="checkbox"/> Una volta al mese	<input type="checkbox"/> Ogni settimana	<input type="checkbox"/> Quasi tutti i giorni

1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

2. È soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

3. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

✓ cura dedicata all'igiene personale			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

4. È soddisfatto del servizio ristorazione?			
✓ qualità dei pasti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ varietà nel menu			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ quantità delle porzioni			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

5. Servizi Assistenziali			
✓ Assistenza di base (l'aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione, nella vestizione, nelle alzate e messa a letto ecc.)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli infermieri			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità del personale medico			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli operatori Socio-Sanitari (OSS)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità dei fisioterapisti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle attività fisioterapiche?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli animatori			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle attività animative?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

6. Si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

7. Servizi generali

✓ È soddisfatto delle prestazioni della parrucchiera?

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

✓ È soddisfatto delle prestazioni del podologo – estetista?

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

✓ Le vengono fornite informazioni chiare sullo stato di salute del congiunto?

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

✓ È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

✓ È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

✓ È soddisfatto dell'organizzazione e degli orari in residenza (pasti - sonno/veglia – visita)?

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

✓ È soddisfatto e reputa utili le aree esterne e i giardini

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

8. Suggerimenti

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

REGIME TARIFFARIO: Ronchi dei Legionari

DEFINIZIONI

Salvo ove diversamente specificato, si intendono qui interamente recepite le definizioni di cui al *Contratto di accoglimento* (di seguito, il "**Contratto**") e tutti i termini in maiuscolo hanno il medesimo significato indicato nello stesso.

RETTA

REGIME TARIFFARIO GIORNALIERO PER L'ANNO 2023

Centro Diurno Integrato	Retta giornaliera
OSPITE	35,00

Aumenti della Retta

ZAFFIRO si riserva il diritto di aggiornare la Retta a decorrere dall'inizio di ciascun anno solare, sulla base dell'aumento ISTAT ed in considerazione delle variazioni dei costi di gestione, da un minimo di € 1,00, dandone indicazione in fattura ovvero comunicazione con avviso esposto nella bacheca della Struttura o in altra forma idonea.

SERVIZI EXTRA

Ambulanza/Taxi (Trasporto)	da 0,80€ a 2,00€ al Km
Ambulanza/Taxi (Sosta)	da 15,00€ a 35,00€ all'ora
Bagno assistito e taglio unghie	€ 10,00
Estetista - Manicure	€ 24,00
Estetista - Pedicure	€ 30,00
Estetista - Manicure+ Pedicure	€ 45,00
Estetista - Taglio unghie	€ 15,00
Presidi per incontinenza grave	€ 0,77 al pezzo
Presidi per incontinenza leggera	€ 0,30 al pezzo
Parrucchiera - Taglio e piega Donna	€ 35,00
Parrucchiera - Taglio Uomo	€ 18,00
Parrucchiera - Piega Donna	€ 18,00
Parrucchiera - Pettinata Donna	€ 10,00
Parrucchiera - Permanente e taglio Donna	€ 70,00
Parrucchiera - Tinta e piega Donna	€ 37,00
Parrucchiera - Permanente, taglio e tinta	€ 80,00
Parrucchiera - Tinta , taglio e piega Donna	€ 57,00
Nomina amministratore di sostegno	prezzo come da consuntivo
Spese amministrative	€ 5,00
Pasto extra	10,00 € ospite - 20,00 € visitatore
Fisioterapia*	€ 30,00 all'ora

*Eventuali richieste specifiche verranno valutate dalla direzione sanitaria

ZAFFIRO si riserva il diritto di aggiornare il costo dei servizi extra a decorrere dall'inizio di ciascun anno solare, sulla base dell'aumento ISTAT ed in considerazione delle variazioni dei costi di gestione, dandone indicazione in fattura ovvero comunicazione con avviso esposto nella bacheca della Struttura o in altra forma idonea

La richiesta di servizi *extra* dovrà essere effettuata dall'Ospite/Contraente mediante compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo allegato in copia al presente Regime Tariffario.

ASSENZE TEMPORANEE

Qualora l' Ospite venga ricoverato presso strutture ospedaliere o per qualsiasi altro motivo lasci temporaneamente la Residenza, riservandosi la disponibilità del posto, verrà applicata la retta riconoscendo uno sconto pari al 10% (dieci per cento) a partire dal primo giorno di assenza fino ad un massimo di 19 giorni consecutivi. Per durate superiori, qualora si volesse mantenere la disponibilità del posto, la retta sarà applicata integralmente

MODALITÀ DI PAGAMENTO E RITARDI

Nel caso in cui l'Ospite/Contraente opti per forme di pagamento diverse dal SSD bancario (ad esempio bonifici, contanti, ecc.), seppur effettuate nei termini delle scadenze pattuite, ZAFFIRO addebiterà all'Ospite/Contraente un costo aggiuntivo di Euro 50,00 (cinquanta,00) per ciascuna fattura emessa. La maggiorazione in ogni caso non verrà applicata nel periodo tecnico necessario all'attivazione del SSD. In caso di Ritardo non superiore a 5 (cinque) giorni, ZAFFIRO si riserva il diritto di addebitare all'Ospite/Contraente una penale pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00); nel caso in cui il Ritardo sia superiore a 5 (cinque) giorni ma non si protragga per più di 10 (dieci) giorni, tale penale sarà pari ad Euro 100,00 (cento/00), mentre nel caso di Ritardo superiore ai 10 (dieci) giorni la stessa sarà pari ad Euro 200,00 (duecento/00), oltre gli interessi legali dalla data della scadenza concordata.

Data _____

Firma _____

RICHIESTA PRESTAZIONI EXTRA CDI

Il/La sottoscritto/a _____

In qualità di:

- Ospite
- Familiare
- Legale rappresentante

del Sig./Sig.ra (Ospite) _____

richiede il seguente servizio o prestazione extra :

Parrucchiera <input type="radio"/> Uomo <input type="radio"/> donna	<input type="radio"/> Taglio/Taglio mensile <input type="radio"/> Piegia/Piegia settimanale/quindicinale/mensile <input type="radio"/> Tinta <input type="radio"/> Permanente <input type="radio"/> Pettinata/Pettinata settimanale
Estetista	<input type="radio"/> Manicure/Manicure quindicinale/mensile <input type="radio"/> Pedicure/Pedicure mensile <input type="radio"/> Taglio unghie/Taglio unghie mensile
Bagno assistito	<input type="radio"/> Settimanale <input type="radio"/> Quindicinale <input type="radio"/> Mensile <input type="radio"/> DATA _____
Fisioterapia	<input type="radio"/> Settimanale <input type="radio"/> Quindicinale <input type="radio"/> Mensile <input type="radio"/> DATA _____
Nomina Amministratore di sostegno	
Pasto Ospite	DATA _____ <input type="radio"/> Tutti i giorni
Pasto Parente	DATA _____ <input type="radio"/> Tutti i giorni
Trasporto in ambulanza	DA _____ A _____
Presidi per incontinenza	<input type="radio"/> PRESIDIO PESANTE <input type="radio"/> PRESIDIO LEGGERO

Data _____

Firma _____