

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO ISORA FANTONI

VIA GESSO 10/A
ZOLA PREDOSA

Data	Oggetto	Specifica	Riferimento
07/05/2019	Riedizione	§§ tutti - Adattamento linguaggio di genere	Ed. 1 Rev.0

Responsabilità (Responsabile di Area)	Verifica (Direttrice)	Approvazione (Consiglio di Amministrazione)
<i>Michele Peri</i>	<i>Cjra Solimene</i>	<i>Giorgio Tufariello</i>

Indice

1.	PRESENTAZIONE.....	3
2.	FINALITA'	3
3.	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'	3
4.	CONTINUITA'	4
5.	EFFICACIA ED EFFICIENZA	4
6.	SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....	4
7.	INFORMAZIONE UTENTI E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	4
8.	DESCRIZIONE DELL'AMBIENTE.....	5
9.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	5
10.	PERSONALE	6
11.	PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO	7
12.	FORMAZIONE.....	7
13.	MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE.....	9
14.	PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI.....	9
15.	ASSISTENZA TUTELARE DI BASE	10
16.	SERVIZIO PASTI	10
17.	ATTIVITA'	11
18.	TRASPORTO.....	11
19.	IGIENE E MANUTENZIONE DEI LOCALI.....	11
20.	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	11
21.	COSA PRESENTARE ALL'ATTO DELL'INGRESSO	12
22.	OGGETTI PERSONALI	13
23.	DESCRIZIONE COSTO RETTA – MODALITA' DI PAGAMENTO.....	13
24.	ASSENZE E DIMISSIONI.....	13
25.	VISITE DI PARENTI E CONOSCENTI.....	14
26.	COMUNICAZIONI E RIMOSTRANZE.....	14
27.	RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI...	15
28.	RILEVAZIONE DEL DOLORE.....	15
29.	RILEVAZIONE ANNUALE DEGLI INDICATORI - STANDARD DI QUALITA' ..	16
30.	NORME FINALI	16
31.	RECAPITI.....	16

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui ASC Insieme si dota allo scopo di illustrare, in maniera trasparente, agli/alle utenti e alle loro famiglie i diritti e le condizioni in cui si svolgono le prestazioni nei Centri Diurni dalla stessa gestiti. Si tratta di un “vademecum” che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire. Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli/delle ospiti e dei/delle familiari promuovendo l’informazione, la trasparenza e la partecipazione al fine di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo/a utente. La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli/delle utenti, la continuità del servizio, l'autodeterminazione dell'anziano/a all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale, l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

2. FINALITA'

Il servizio di Centro Diurno, quale articolazione funzionale della rete di servizi ed interventi a favore della popolazione anziana, si pone come presidio socio-assistenziale e sanitario di carattere semiresidenziale rivolto ad anziani/e residenti nel *Comune di Zola Predosa* e nei Comuni del Distretto di Casalecchio di Reno per favorire la domiciliarità di persone anziane in condizioni di non autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura psicofisica che richiedono supervisione, tutela e sostegno nello svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Il servizio opera per il mantenimento e potenziamento delle abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, della relazione interpersonale, promuovendo il benessere psicofisico delle persone tramite risposte personalizzate ai bisogni.

Il Centro Diurno opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, il servizio cura particolarmente le relazioni con il contesto familiare di appartenenza e la comunità, affinché l'anziano/a possa restare inserito il più possibile nel suo ambiente familiare e nel tessuto sociale di riferimento. Favorisce in tal senso momenti ed occasioni d'incontro e di aggregazione con le varie realtà territoriali. Accoglie, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni e singoli) integrandolo nei propri programmi d'intervento.

3. EGUALIANZA ED IMPARZIALITA'

Il Servizio offerto agli utenti del centro Diurno è ispirato al principio di uguaglianza, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singolo/a anziana.

Il Servizio garantisce che tali diritti siano espressi, mantenuti e riconosciuti a prescindere dal grado di autonomia del/della singolo/a utente.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione e opinioni politiche. L'erogazione del servizio è improntata a criteri di obiettività ed imparzialità.

4. CONTINUITA'

L'assistenza di tipo semiresidenziale è garantita nei giorni feriali, per 10 ore al giorno in modo continuo e regolare durante l'intero arco dell'anno tranne che per le festività nazionali e locali. Qualora dovesse verificarsi la sospensione dell'attività il servizio di centro diurno s'impegna a limitare al minimo il tempo di chiusura al fine di contenere al massimo i disagi per gli utenti e le loro famiglie, che in ogni modo verranno sempre debitamente e anticipatamente informate.

Viene altresì garantita all'utente la continuità del suo percorso assistenziale attraverso la figura dell'Assistente Sociale Responsabile del caso che favorisce l'integrazione con i servizi sanitari e socio-sanitari del territorio e, qualora, vi siano ricoveri ospedalieri persegue l'obiettivo della necessaria continuità assistenziale attraverso l'integrazione con i Presidi Ospedalieri.

5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'erogazione del servizio è effettuata in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza. Si adottano a motivo di ciò le misure idonee a realizzare tali finalità tramite piani di miglioramento della qualità, rilevazione d'indicatori e strumenti trasparenti di facile lettura.

6. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alle prestazioni del servizio, il Centro Diurno provvede alla semplificazione e alla riduzione delle procedure dallo stesso adottate. Si impegna inoltre a limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire opportuni chiarimenti su di essi. Viene adottata modulistica e formulari uniformi provvedendo alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di gestione degli ingressi e delle rilevazioni presenze che daranno luogo alle successive determinazioni delle rette di contribuzione.

7. INFORMAZIONE UTENTI E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Centro Diurno assicura la piena informazione degli utenti e loro familiari circa le modalità di funzionamento del servizio tramite appositi atti e documentazione relativa alla programmazione delle attività chiara, facilmente leggibile e visibile che viene consegnata al momento dell'ammissione e successivamente nel corso di riunioni con cadenza almeno annuale.

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e ad accedere ai registri e archivi che li riguardano, nei modi e nei termini previsti dal presente regolamento.

I dati degli/delle utenti del servizio sono individuati come "dati personali" e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela ai sensi del Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (GDPR). Il coordinatore del servizio e gli/le operatori/trici sono autorizzati/e al trattamento dati ai sensi della succitata legge. Tutti/e gli/le addetti/e che operano all'interno del servizio sono tenuti/e alla riservatezza.

8. DESCRIZIONE DELL'AMBIENTE

La struttura si articola su due piani. I piani sono funzionalmente collegati tra di loro da una scala e da un ascensore. Tutto l'edificio è climatizzato con possibilità di regolare la temperatura. Il centro è completamente recintato e provvisto di cancello automatizzato con apertura manuale e tramite telecomando. Sono presenti spazi esterni accessibili tra i quali un giardino dove è stato ricavato un piccolo orto biologico, attività che viene condotta con alcuni/e ospiti. La struttura è priva di barriere architettoniche e provvista di attrezzature e presidi atti a garantire la mobilità degli/delle ospiti e a facilitarne il mantenimento e potenziamento delle capacità residue. **Al piano terra** è situato l'ingresso principale dal quale si accede al corridoio, dove sono collocati gli armadietti per gli utenti, all'ufficio del coordinatore e delle operatrici, al salone delle attività, dal quale si esce in giardino, alla sala da pranzo, alla cucina (di solo sporzionamento), all'ambulatorio medico. Inoltre trovano spazio n. 3 servizi igienici per l'utenza, di cui 2 attrezzati per l'handicap con docce e n. 1 servizio igienico per il personale. **Al primo piano** si trova una sala per le attività e per il riposo pomeridiano, un terrazzo pensile con tendone parasole, n. 2 servizi igienici con guardaroba per gli/le operatori/trici e n. 1 servizio igienico attrezzato per l'handicap per l'utenza.

9. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il centro diurno svolge una funzione tutelare e di socializzazione dei propri utenti, eroga prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie, garantendo interventi finalizzati alla riattivazione e al mantenimento delle residue capacità dell'anziano/a, attua programmi di sostegno a favore delle famiglie degli utenti, in particolare in relazione a difficoltà organizzative e relazionali.

Possono usufruire dei posti accreditati del centro diurno anziani/e non autosufficienti e persone non anziane affette da patologie assimilabili a quelle geriatriche certificate dall'U.V.G.T. residenti nei Comuni del Distretto. Possono inoltre usufruire dei posti non accreditati anziani/e con diverso grado di non autosufficienza residenti nei Comuni del Distretto sulla base di uno specifico progetto sociale. Gli inserimenti degli utenti presso il centro diurno dovranno comunque rispettare un case mix tale da consentire l'equilibrio del gruppo già presente, al fine di garantire la realizzazione dei PAI predisposti per ciascun/a anziano/a. Di norma la frequenza al centro diurno è a tempo pieno, tuttavia in base al PAI di ogni singolo/a ospite, possono essere previsti moduli di accesso a frequenza differenziata e part time e a tempo determinato.

La ricettività della struttura è di 20 posti giornalieri, la struttura è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.30.

I turni di presenza degli/delle Operatori/trici Socio-Sanitarie sono visionabili presso l'ufficio del centro. Tutto il personale è in possesso dei requisiti previsti dalla specifica normativa regionale vigente. Il rapporto numerico operatori/trici-utenti è definito in ottemperanza alle disposizioni vigenti.

Presso la struttura, il soggetto gestore garantisce agli utenti, anche in collaborazione con i/le familiari, il supporto per l'esercizio dei diritti legali, mediante l'indicazione dei soggetti/enti

adeguati per la gestione di eventuali problematiche specifiche: assistente sociale responsabile del caso, rappresentanti legali, CAAF, Medico di medicina generale.

10. PERSONALE

Il servizio si avvale di un'équipe composta da personale qualificato, quale strumento operativo per una gestione efficace e professionale degli interventi nei confronti degli/delle ospiti. Essa ha il compito di concorrere a predisporre, realizzare e verificare i piani personalizzati degli utenti ed affrontare gli aspetti organizzativi riguardanti il funzionamento complessivo della struttura.

L'équipe del personale comprende:

Assistente sociale o analoga figura con funzioni di coordinamento tecnico-operativo del personale del centro, valutazione delle domande inviate da Assistente Sociale Responsabile del Caso (RC) e relative proposte di ammissione e dimissione, gestione del rapporto con i/le familiari e gli altri servizi del territorio, verifica periodica dei PAI, programmazione delle attività e loro andamento, controllo circa il corretto utilizzo della documentazione in uso, raccolta di dati statistici di tipo quali-quantitativo sul centro diurno ed altre funzioni proprie relative al ruolo professionale, ivi comprese proposte di miglioramento relative all'organizzazione da avanzare al Responsabile dell'Area anziani/e di ASC Insieme in merito alle prestazioni e alle attività, che possano comportare eventuali acquisti di attrezzature, materiali per rispondere in modo mirato alle esigenze degli utenti. Il coordinatore favorisce e organizza inoltre l'attività di eventuali volontari singoli o associati e convoca l'assemblea dei/delle familiari degli/delle utenti.

Operatori/trici socio-sanitari/e secondo i rapporti numerici e i requisiti individuati nella deliberazione di Giunta Regionale DGR n. 564/2000 per i posti non accreditati e DGR n. 514/2008 per i posti accreditati, a rotazione tra di loro, svolgono funzioni di tipo tutelare, assistenziale, di riattivazione e di socializzazione, curando in modo particolare gli aspetti relazionali e comunicativi, secondo quanto previsto nel PAI di ciascun/a ospite. Può essere prevista la presenza di altre figure presso il centro diurno, quali liberi professionisti, volontari singoli o associati, tirocinanti e borse lavoro per le attività diverse di cui sopra. Premessa indispensabile per l'operatività quotidiana sono gli incontri periodici di programmazione e verifica dei piani di lavoro attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti necessari a documentare l'attività svolta (ad es. cartella degli/delle ospiti, PAI, diario di consegna giornaliera, registro delle presenze, registro delle attività...) così come fondamentale è l'aggiornamento costante e la formazione del personale quale elemento di qualificazione del servizio.

L'équipe viene convocata periodicamente dal coordinatore o dietro richiesta motivata del Responsabile dell'Area anziani/e o del Direttore di ASC Insieme, che può partecipare se necessario.

Volontari in relazione ai progetti specifici di ciascun Centro Diurno, prestano la loro attività. Volontari singoli o appartenenti ad Organizzazioni di volontariato. Gli stessi affiancano in ogni

caso l'attività dell'Operatore/trice socio-sanitario/a senza mai sostituire azioni specifiche ma con compiti propri dell'attività di volontariato.

11. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Per ciascun/a ospite della struttura viene compilato un P.A.I., (Piano Assistenziale Individualizzato) strumento d'integrazione condiviso tra le figure professionali che operano nell'ambito del servizio, il cui obiettivo primario è l'individuazione e l'esplicitazione dei bisogni socio-sanitari dell'utente. Il P.A.I. è garanzia d'integrazione e trasparenza sia per gli/le ospiti che per i/le familiari, per quanto attiene all'assistenza all'interno della struttura, è inoltre elemento di comunicazione e collegamento con l'esterno (famiglia, altre strutture ecc.). Il P.A.I. viene presentato al familiare di riferimento rilevando le integrazioni proposte e condividendo gli obiettivi dell'équipe di lavoro. Il P.A.I. viene sottoscritto da tutte le figure professionali e dal familiare di riferimento.

12. FORMAZIONE

Piano della formazione

ASC Insieme attiva percorsi di formazione, supporto e supervisione per la qualificazione del personale operante nei servizi. Il piano formativo del personale è orientato al metodo della formazione permanente e privilegia le tematiche relative alle tecniche dell'assistenza e della relazione/comunicazione.

È compreso nel piano formativo generale di ASC Insieme approvato annualmente con Delibera del CdA e rispetta i vincoli previsti dalle direttive vigenti; tiene inoltre conto delle esigenze espresse dagli/dalle operatori/trici per orientare in modo mirato la formazione a bisogni specifici che possano continuamente motivare e rinforzare la professione.

Tale Piano prevede, tra gli altri, corsi volti a fornire strumenti psicologici di supporto alla presa in carico per operatori/trici dei Centri Diurni in modo continuativo.

Valutata l'importanza di sostenere il personale che opera a diretto contatto con utenza fragile per rafforzare il gruppo, risolvere eventuali difficoltà nelle dinamiche di gruppo e prevenire il burn out, anche a fronte delle richieste da parte delle responsabili dei Centri Diurni, la formazione prevede un percorso di supervisione con professionisti idonei a svolgere tali incarichi.

Progetto "Centri Diurni 2.0"

Particolare attenzione è data alla formazione sull'utilizzo delle nuove tecnologie secondo il progetto "Centri Diurni 2.0" in collaborazione con Fondazione ASPHI. Tale formazione vuole favorire la continuità delle azioni di mantenimento e riattivazione globale tra struttura e domicilio, attraverso il coinvolgimento non solo degli/delle operatori/trici socio-sanitari/e ma anche dei caregiver formali e informali. Gli/le operatori/trici nell'accogliere l'anziano instaurano un rapporto di fiducia con i/le familiari, che sostiene nel tempo lo scambio e il confronto su aspetti esperienziali e formativi. I Centri Diurni per anziani rappresentano, in questo senso, un contesto idoneo di promozione, conoscenza e sperimentazione di strumenti e strategie che possono favorire la continuità terapeutica tra domicilio e struttura.

Attraverso la formazione all'utilizzo delle nuove tecnologie sono progettate attività strutturate per e con gli/le ospiti quali:

- **costruzione partecipata di storie personali con il supporto del multimediale:** raccolta di foto e video, e creazione di audio personalizzati di supporto alle attività di reminescenza. Per questa attività è previsto il coinvolgimento di parenti (figli/e e nipoti) e amici/che,
- **stimolazione cognitiva:** utilizzo di software e applicazioni personalizzabili (in commercio o free) per attività di mantenimento o stimolazione cognitiva, su supporti touch per facilitarne l'usabilità,
- **comunicazione non verbale:** creazione di materiali (cartacei e digitali) per la comunicazione simbolica, per persone con compromissione nella comunicazione linguistica (afasia, difficoltà cognitive, Alzheimer), uso di strumenti per la comunicazione alfabetica. Questi aspetti possono facilitare le relazioni anche a domicilio,
- **compensazione dei deficit sensoriali:** strumenti di amplificazione audio per favorire le conversazioni, strumenti di ingrandimento per la lettura di giornali, libri e riconoscere oggetti, per supportare l'autonomia anche a domicilio,
- **supporti alla memorizzazione:** costruzione di calendari (cartacei e digitali) di rinforzo all'orientamento temporale (appuntamento personali e sequenzialità delle attività)
- **comunicazione a distanza:** uso di Skype tra centro e domicilio (per favorire la partecipazione ad anziani/e temporalmente impossibilitati/e ad essere presenti al Centro, tra utenti e familiari a casa), presso il domicilio con parenti e amici/che.

Questa formazione rappresenta un'innovazione culturale oltre che tecnologica nei percorsi di stimolazione e animazione per gli/le ospiti dei nostri servizi.

Progetto "Yoga della risata"

Il Centro Diurno accoglie persone anziane certificate non autosufficienti con diverse problematiche di salute, che vedono diminuire le proprie facoltà fisiche e mentali, e che sono quindi spesso inclini alla depressione, che li porta più facilmente a una condizione debilitante.

Lo yoga della risata è una tecnica che fonde esercizi di respirazione a risate. Si ride in gruppo, come per fare un esercizio fisico, e il battere ritmicamente le mani, il contatto visivo e la giocosità trasformano la risata indotta in autentica.

Le risate apportano diversi cambiamenti positivi, si tratta di un modo istantaneo per abbassare lo stress, preoccupazione e depressione, ridurre i fattori di rischio per le malattie cardiocircolatorie, diminuire la pressione sanguinea e i livelli del colesterolo, aumentare la produzione di quegli ormoni, quali l'adrenalina e la dopamina, che provocano una diminuzione del dolore e del rilassamento.

Lo yoga della risata consente di costruire forti legami sociali, è particolarmente utile per le persone anziane che hanno molto bisogno di contatto umano e di condividere le loro emozioni liberamente, i rapporti con le persone con cui si ride regolarmente diventano più saldi e si dissolve la sensazione di solitudine, aumentando il senso di appartenenza.

Per questo motivo, gli/le operatori/trici del Centro diurno hanno partecipato ad una formazione in collaborazione con volontari esperti in yoga della risata, facenti parti di un'associazione del territorio ("Muovi la vita") per poter condurre queste tipologie di esercizi.

13. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

L'assemblea delle famiglie è convocata su richiesta del coordinatore, del Responsabile dell'Area anziani/e, del Direttore di ASC Insieme o da almeno 1/3 dei/delle familiari degli utenti. Di norma viene indetta un'assemblea una volta all'anno allo scopo di riferire alle famiglie l'attività svolta e di illustrare la programmazione per l'anno entrante, al fine di promuovere la più ampia partecipazione al servizio.

In un clima di partecipazione attiva, è richiesta la collaborazione degli utenti e dei/delle loro familiari con gli/le operatori/trici del servizio, in particolare per ciò che attiene:

- a. alla predisposizione del PAI, alle eventuali rivalutazioni, modifiche o aggiornamenti necessari, con l'impegno a cooperare per la realizzazione dello stesso e degli obiettivi
- b. contenuti;
- c. alla partecipazione ad incontri ed assemblee indette dall'ASC Insieme riguardo a temi specifici di gestione o in riferimento a particolari tematiche riguardanti l'anziano/a;
- d. alla verifica della corretta applicazione di quanto previsto da questa Carta dei Servizi e la proposta di eventuali modifiche.

Tutte le comunicazioni di interesse generale relative sia all'attività del centro che a progetti ed eventi esterni vengono affisse alla bacheca presente nell'atrio della struttura in modo tale che le persone entrando possano facilmente reperire le informazioni. Comunicazioni particolarmente importanti vengono trasmesse in forma scritta.

Il servizio s'impegna a consegnare la dichiarazione annuale riferita alle spese relative all'assistenza che possono essere portate in detrazione o dedotte in tempo utile per la denuncia dei redditi.

Il Servizio si impegna, inoltre, a dare comunicazione all'assemblea dei/delle familiari di eventuali modifiche sostanziali della Carta dei Servizi.

14. PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

Il centro diurno fornisce un complesso di servizi e prestazioni, sulla base del PAI, complementari tra loro e integrate con quelle degli altri servizi territoriali, così articolate:

- a) assistenza tutelare diurna, cura dell'igiene personale, ad integrazione dell'intervento dei/delle familiari,
- b) servizio pasti (colazione, pranzo, merenda), anche personalizzati, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli/delle ospiti,
- c) attività di mobilitazione, di riattivazione fisica, di stimolazione cognitiva, di socializzazione e occupazionali,
- d) attività ricreative in collaborazione con associazioni di volontariato, culturali, religiose presenti sul territorio (es. uscite, gite, scambi con altri centri diurni ecc.).

- e) aiuto nella somministrazione dei farmaci indispensabili, in base alla prescrizione del medico curante, su apposita scheda sanitaria, in linea con la procedura distrettuale validata a livello aziendale,
- f) assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, erogata dal personale sanitario dell'Azienda USL Bologna, tramite apposita convenzione con ASC Insieme.

L'eventuale accompagnamento al centro degli utenti residenti nel Comune può esser effettuato in caso d'impossibilità accertata dei/delle familiari a farvi fronte.

15. ASSISTENZA TUTELARE DI BASE

Tutti/e gli/le ospiti, se ed in quanto non vi riescono personalmente, durante la permanenza al centro diurno vengono assistiti nelle seguenti funzioni:

- accesso ed utilizzo dei servizi igienici;
- aiuto nell'igiene personale quotidiana;
- bagno settimanale per gli/le anziani/e impossibilitati/e a farlo al proprio domicilio e/o con indicazione contenuta nel PAI;
- manicure, impostata come attività settimanale per valorizzare la cura e il benessere della persona,
- aiuto per una corretta deambulazione e mobilitazione tramite interventi di gruppo e individualizzati, ivi compreso l'aiuto nell'uso di ausili per la vita quotidiana,
- somministrazione della colazione, pranzo e merenda con aiuto all'assunzione se necessario,
- aiuto alla somministrazione di farmaci indispensabili negli orari di fruizione del servizio e secondo le indicazioni sopra riportate.

In ogni caso l'intervento dell'operatore/trice sarà finalizzato principalmente a consentire all'anziano/a di svolgere autonomamente le funzioni che è in grado di portare a termine.

16. SERVIZIO PASTI

Agli/alle ospiti sono serviti giornalmente secondo le preferenze espresse in base al menù:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30 circa che prevede bevande di vario genere (thè, caffè, orzo, camomilla ecc.) e biscotti o merendine;
- pranzo dalle ore 12.15 alle ore 13.15 circa con possibilità di scelta tra due menù (asciutto o brodo, due diversi secondi, verdure cotte e crude, pane, frutta). Eventuali esigenze dietetiche individuali vengono soddisfatte qualora certificate dal Medico di medicina generale.
- merenda dalle ore 15.45 alle ore 16.15 circa che prevede bevande di vario genere, yogurt, mousse, budini, biscotti o merendine.

I pasti vengono preparati da fornitore qualificato (*Melamangio*), consegnati tramite veicoli predisposti e sporzionati dagli/dalle operatori/trici. Ogni fase del processo è garantita ai sensi della normativa HACCP e il personale si attiene alle disposizioni contenute nell'apposito Manuale di Autocontrollo, a disposizione presso la struttura.

17. ATTIVITA'

Allo scopo di favorire il recupero ed il mantenimento delle autonomie psicofisiche degli/delle ospiti e il loro complessivo benessere il centro diurno programma e svolge specifiche attività di mobilitazione, stimolazione cognitiva, occupazionali, ricreative e di animazione, complessivamente finalizzate a:

- mantenere e potenziare le capacità residue dell'utente,
- stimolare le funzioni cognitive ed intellettive, favorendo inoltre l'orientamento spazio-temporale,
- favorire l'autonomia motoria attraverso esercizi di gruppo ed individuali, svolti settimanalmente anche in collaborazione con gruppi sportivi qualificati del territorio;
- eseguire semplici attività manuali, tenendo conto delle preferenze espresse dagli/dalle ospiti, finalizzati all'esposizione e vendita durante una Mostra Mercato che si svolge annualmente e aperta alla cittadinanza o in altre occasioni ricreative con l'obiettivo di riconoscere e valorizzare l'importanza dei manufatti prodotti dagli/dalle anziani/e,
- drammatizzare favole o scenette seguendo semplici copioni (in collaborazione con Associazioni del territorio), interpretare canti in particolare legati alla memoria passata, fare giochi di società (es. tombola, carte ecc.)
- partecipare a gite, iniziative, feste a tema unitamente ad altri centri diurni e altre aggregazioni del territorio per favorire gli scambi e i contatti con il tessuto sociale di riferimento.

Il calendario delle attività settimanali viene affisso in bacheca per visione a tutti/e gli/le ospiti e familiari.

18. TRASPORTO

Il servizio di accompagnamento è garantito, per coloro che non possono provvedervi autonomamente, in collaborazione con la *Pubblica Assistenza "Gruppo Valle Soccorso del Lavino"* e con *Auser*, di norma viene effettuato tra le ore 7.30 e le ore 9.15 del mattino e tra le ore 16.15 e le ore 17.30 circa del pomeriggio.

19. IGIENE E MANUTENZIONE DEI LOCALI

Tutti i locali e gli spazi comuni vengono puliti quotidianamente *dalla Cooperativa "Lo Scoiattolo"* sulla base di apposita convenzione con ASC Insieme che prevede oltre alle pulizie giornaliere anche quelle straordinarie secondo un calendario previsto dalla convenzione stessa.

20. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per richiedere l'ammissione al servizio è necessario presentare specifica domanda presso lo Sportello Sociale territoriale dell'ASC Insieme di residenza dell'anziano/a.

L'Assistente Sociale territoriale per l'accesso ai posti accreditati, in veste di Responsabile del Caso, provvede ad attivare il procedimento di valutazione multidimensionale del bisogno socio-sanitario e di determinazione del servizio più idoneo; la valutazione sociale da parte dell'Assistente Sociale viene effettuata coinvolgendo i/le familiari e la rete estesa dell'anziano/a.

La pratica viene trasmessa all'UVG. distrettuale presso la sede del Servizio Assistenza Anziani/e (SAA), che provvederà alla valutazione e successivamente alla conferma o meno del percorso assistenziale di tipo semiresidenziale redatto in apposito Piano Operativo.

Gli/le anziani/e non autosufficienti vengono classificati/e in sede di UVG. in base all'intensità assistenziale e sanitaria necessaria ad assicurare idonee risposte all'interno del centro diurno secondo tipologie di carico assistenziale per il rispetto del case mix di struttura. L'anziano/a, sulla base del punteggio BINA (Breve Indice di Non Autosufficienza) integrato dal punteggio sociale, determinante un punteggio totale, viene posizionato/a all'interno della graduatoria gestita dal Servizio Assistenza Anziani/e (SAA). Gli inserimenti nei centri diurni vengono effettuati in ordine di graduatoria considerando territorialità, disponibilità di posti e iter valutativo concluso per il/la potenziale utente.

Relativamente ai posti non accreditati si utilizza la medesima procedura valutativa di cui sopra, tali posti sono a disposizione di anziani/e che al termine dell'iter di valutazione risultano essere autosufficienti, i posti non accreditati possono essere utilizzati anche temporaneamente per accogliere anziani/e certificati/e non autosufficienti e nel rispetto del case mix.

In caso di domande eccedenti rispetto ai posti disponibili, l'ammissione viene effettuata, tenendo conto dei seguenti criteri:

- a. assenza o fragilità del nucleo familiare che determina uno stato di isolamento e/o solitudine,
- b. particolare condizione di difficoltà dei/delle familiari (età, stato di salute, distanza geografica, carico familiare, impegno lavorativo...),
- c. grave rischio d'istituzionalizzazione impropria,
- d. condizione di parziale o totale non autosufficienza della persona,
- e. situazione economica disagiata.

21. COSA PRESENTARE ALL'ATTO DELL'INGRESSO

Il coordinatore di struttura riceve direttamente la documentazione che riguarda il/la potenziale utente da parte dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso (copia della scheda richiesta, della cartella sociale contenente anche la scheda delle autonomie e i documenti sanitari, l'eventuale Piano Operativo redatto in UVG., l'ISEE se disponibile).

Preliminarmente all'ingresso (di norma durante la visita di presentazione del Centro Diurno prima dell'effettiva entrata) dovrà esser sottoscritto specifico Piano di Ammissione nel quale verranno indicati:

- i giorni di frequenza,
- l'eventuale necessità di dieta alimentare, con prescrizione medica,
- qualora l'utente necessiti di controllo per l'assunzione di farmaci viene consegnata scheda sanitaria, che dovrà esser compilata a cura del Medico di base, nonché integrata successivamente e tempestivamente con modifiche o variazioni, contestualmente si richiede al Medico autorizzazione a poter effettuare da parte dell'anziano/a l'attività di "ginnastica dolce",

- altra documentazione sanitaria disponibile successiva alla valutazione dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso da allegare,
- la compartecipazione al costo del servizio sulla base dell'attestazione dell'ISEE prodotta, diversamente verrà applicata la retta massima,
- se necessario il trasporto con quali modalità.

All'utente e ai/alle suoi/sue familiari viene consegnata copia della Carta dei Servizi e della programmazione in essere debitamente illustrate dal Coordinatore di struttura.

22. OGGETTI PERSONALI

All'atto dell'ammissione ogni utente dovrà portare con sé un cambio completo di biancheria intima e di abiti, se necessari presidi (ad es. per incontinenza o ausili per la deambulazione) ogni ospite dovrà portare i propri da casa.

Gli utenti sono invitati a non portare oggetti di valore o cifre di denaro.

Ogni anziano/a è dotato/a di un proprio armadietto presso il centro diurno.

23. DESCRIZIONE COSTO RETTA – MODALITA' DI PAGAMENTO

Viene individuato l'indicatore I.S.E.E., calcolato secondo la normativa, per la definizione dell'entità della contribuzione al costo del servizio, utilizzando quale nucleo di riferimento il nucleo estratto relativo all'utente e al coniuge o al convivente. È prevista un'esenzione fino a euro 2.000, quindi è stato costruito un metodo proporzionale tra euro 2.000 e euro 20.600 fino alla tariffa di euro 26,50 al giorno, e un metodo proporzionale tra euro 20.600,01 e euro 31.800 fino alla tariffa di euro 29,35. Per valori I.S.E.E. oltre euro 31.800 la tariffa è di euro 29,35.

La tariffa viene attribuita per una giornata di presenza, sarà assegnata una tariffa dimezzata in caso di frequenza per mezza giornata. Durante periodi di assenza è previsto il pagamento di una quota giornaliera pari al 45% della tariffa secondo le indicazioni contenute nel successivo paragrafo (ASSENZE E DIMISSIONI). L'ufficio amministrativo di ASC Insieme predispone mensilmente, sulla base delle presenze registrate, un bollettino di c/c postale o addebito SEPA relativo alla retta di contribuzione indirizzato all'utente e/o al familiare referente.

24. ASSENZE E DIMISSIONI

Ogni utente è tenuto/a ad avvisare entro le ore 9,00 del giorno stesso la propria assenza.

Le uscite temporanee, nell'arco della giornata e su richiesta dei/delle familiari, vanno concordate con il Coordinatore e prevedono la sottoscrizione di apposita modulistica sia al momento dell'uscita dell'ospite che al suo rientro.

Le assenze programmate dell'utente in occasione di festività o ferie estive comunicate tempestivamente consentono di ottimizzare l'organizzazione del servizio

Dopo il 30° giorno di assenza nell'anno solare, in cui la retta è ridotta al 45%, gli utenti che frequentano a tempo pieno (dai tre giorni di frequenza ai cinque giorni) dovranno corrispondere la retta individuale senza riduzioni, mentre per gli/le ospiti che frequentano part-time (fino a due

giorni) tale misura si applica dopo il 15° giorno di assenza, pertanto la rimanente quota, a concorrenza della tariffa giornaliera rimane a carico del bilancio sociale di ASC Insieme. In caso di ricovero ospedaliero rimangono confermate le riduzioni al 45% e le assenze per tali cause non vengono conteggiate nel limite di quelle sopradescritte.

Assenze ingiustificate o prolungate senza motivazioni condivise preliminarmente con il coordinatore del Servizio e/o con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso potranno dare luogo a dimissioni.

La sospensione motivata, anche temporanea, viene concordata con il familiare referente coinvolgendo inoltre l'Assistente Sociale R.C. e di norma non può superare i due mesi, salvo situazioni particolari.

L'assenza per motivi di salute che supera i 5 giorni consecutivi comporta la presentazione di un certificato medico per la riammissione che dichiari superato l'evento acuto e consenta il reinserimento in comunità.

La dimissione dal centro diurno può essere predisposta nei seguenti casi:

- con richiesta scritta dell'utente o suo familiare quando non sussistono più le condizioni e i requisiti che hanno determinato l'ammissione al servizio;
- con richiesta espressa del coordinatore del servizio in caso di sostanziali modifiche sopravvenute nelle condizioni psicofisiche dell'anziano/a tali da richiedere una rivalutazione in U.V.G. urgente e l'emissione di un Piano Operativo dove si evidenzia l'impossibilità di proseguire la frequenza al centro diurno, offrendo laddove possibile, alternative socio-assistenziali e sanitarie all'interno della rete dei servizi ex L.R. 5/1994.
- d'ufficio, in accordo tra Coordinatore del CD e famiglia dell'utente, qualora vengano a configurarsi situazioni di rischio per l'ospite medesimo o nei confronti degli/delle altri/e ospiti, ricorrendo tuttavia sempre a nuova rivalutazione con l'obiettivo di cui al precedente comma.

25. VISITE DI PARENTI E CONOSCENTI

Non esistono orari vincolanti di visita agli/alle ospiti, la struttura è aperta alle visite previo accordo con il Coordinatore del servizio e possibilmente in orari da definirsi compatibilmente con la programmazione delle attività previste. Ciò al fine di salvaguardare il benessere degli/delle ospiti nonché il lavoro degli/delle operatori/trici. I/le visitatori/trici sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza.

26. COMUNICAZIONI E RIMOSTRANZE

Per eventuali comunicazioni, informazioni, richieste di chiarimento o rimostranze il Coordinatore del centro è a disposizione dei/delle parenti, previo appuntamento o su segnalazione degli/delle operatori/trici.

Il familiare che si dovesse trovare nelle condizioni di effettuare un reclamo/suggerimento può:

- esprimerlo direttamente e verbalmente al Coordinatore,

- utilizzare una forma scritta inserendo il reclamo/suggerimento nell'apposita cassetina presente nell'atrio all'ingresso della struttura, la cassetta viene aperta regolarmente dal coordinatore o suo delegato che provvederà a visionare quanto contenuto e a rispondere risolvendo il problema segnalato direttamente e tramite un confronto con le altre figure professionali.

Sulla base della valutazione dell'entità del reclamo/suggerimento il coordinatore procederà:

- se reclamo lieve a comunicare verbalmente l'azione correttiva intrapresa;
- in caso di reclamo non lieve a comunicare per iscritto l'azione correttiva intrapresa. Resta inteso che essendo il centro diurno un servizio gestito da ASC Insieme, che è un ente pubblico, valgono le disposizioni di cui alla L. 241/1990 e s.m. in materia di istanze, procedimento e accesso agli atti.

27. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

Annualmente l'AUSL in collaborazione con ASC Insieme promuove un'indagine finalizzata a rilevare la qualità percepita dall'utente e dai/dalle suoi/sue familiari. È prevista pertanto la somministrazione in forma anonima e di facile lettura di un questionario che contiene circa una decina di domande per esplorare le varie aree d'interesse (orari di apertura, attività proposte, accesso alle informazioni, professionalità e disponibilità degli/delle operatori/trici e del coordinatore, clima relazionale, spazi fruibili e pulizia dei locali, servizio pasti...). Gli esiti dell'indagine vengono presentati nel corso della riunione con i/le familiari.

Per l'anno 2018 è prevista la somministrazione di questionario anonimo, mirato e semplificato, da sottoporre direttamente agli/alle ospiti del servizio che possono essere in grado di autocompletarlo e/o di rispondere alle domande che verranno proposte da intervistatore esterno al servizio medesimo secondo quanto previsto in apposito protocollo operativo con l'AUSL per la valutazione della qualità percepita.

28. RILEVAZIONE DEL DOLORE

Con la delibera di Giunta Regionale 2142/2011 è stato approvato il progetto "Evitare il dolore inutile: qualità e dignità della vita delle persone che vivono nelle strutture per anziani/e e disabili" che recepisce la DGR 514/09 dove tra i requisiti generali dei servizi sociosanitari accreditati è compreso il requisito generale (R.G) 8.22 che obbliga i soggetti gestori dei servizi medesimi a garantire la presenza di un protocollo per la gestione del dolore e le relazioni con i servizi competenti, con l'obiettivo di garantire la necessaria continuità assistenziale tra i vari setting assistenziali (ospedale, territorio).

A tal fine è stato definito uno specifico progetto per rilevare, valutare, monitorare e gestire il dolore. Questo percorso coinvolge, in ruoli diversi, i soggetti pubblici firmatari in quanto committenza dei contratti di servizio (Comuni, Azienda USL), gli Uffici di Piano, i soggetti gestori, vincolati all'attuazione del progetto, le cui finalità si propongono di concorrere a garantire il maggior benessere possibile per le persone accolte nei servizi, attraverso un'azione di sensibilizzazione nei confronti di tutti/e gli/le operatori/trici coinvolti nel processo assistenziale di attenzione al dolore, inserendo il riconoscimento, la misurazione, il monitoraggio e la gestione del dolore quale buona pratica all'interno dei servizi.

Dopo idoneo corso di formazione rivolto al personale è stato attuato il progetto per tutti/le gli/le utenti rilevando l'intensità soggettiva del dolore attraverso l'utilizzo di scale validate. In particolare per tutti/e gli/le ospiti che sono in grado di collaborare viene proposta la scala di valutazione numerica (NRS) da 0 a 10, dove il valore 0 corrisponde a nessun dolore e il valore 10 al peggior dolore immaginabile. La valutazione del dolore nei pazienti con deterioramento cognitivo in fase avanzata è rilevabile con la scheda PAINAD che tiene conto dell'osservazione a cura dell'operatore/trice. Tali rilevazioni vengono raccolte con cadenza settimanale e qualora il valore rilevato superasse il punteggio 4 è cura degli/delle operatori/trici contattare i/le familiari affinché possano segnalarlo al medico curante, creando una rete di servizi in grado di colloquiare con modalità e linguaggi comuni.

29. RILEVAZIONE ANNUALE DEGLI INDICATORI - STANDARD DI QUALITA'

Per rispondere agli obiettivi di qualità ed efficacia/efficienza dei servizi di centro diurno su richiesta dell'AUSL si procede alla rilevazione annuale di una serie di indicatori riferita agli/alle ospiti sui posti accreditati. Tali indicatori riportano il numero degli utenti che hanno frequentato il servizio, il numero degli incontri informativi/consultativi con i/le familiari realizzati nell'anno, il numero dei primi PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e delle successive verifiche, il numero complessivo dei percorsi strutturati di animazione (di gruppo e individualizzati), il numero complessivo dei percorsi strutturati di attività riabilitativo-terapeutiche, infine il numero degli/delle ospiti che hanno subito cadute.

30. NORME FINALI

La presente Carta dei servizi definisce criteri di accesso, modalità e funzionamento del *Centro diurno Isora Fantoni di Riale di Zola Predosa*. Tale documento rappresenta inoltre strumento adeguato per facilitare l'utente o i soggetti che ne possono rappresentare i diritti, nel processo di valutazione del servizio. Al fine di presentare eventuali richieste nei confronti dei soggetti responsabili della gestione del servizio l'utente può rivolgersi:

31. RECAPITI

Azienda Servizi per la Cittadinanza "Insieme" Azienda Speciale Interventi Sociali Valli del Reno
Lavino e Samoggia

Via Cimarosa 5/2

40033 Casalecchio di Reno

Fax: 051.596677

E-mail: insiemeaziendaspeciale@legalmail.it

Responsabile Aree anziani/e e disabilità: Michele Peri