

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO

AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA

ASP Progetto Persona Direzione e Uffici Amministrativi Luzzara (RE) Viale Filippini, 65
Contatti: tel. 0522-976049 fax 0522-976695 segreteria@asp.progettoperona.re.it

PRESENTAZIONE

A.S.P. Progetto Persona Azienda Intercomunale Servizi alla Persona (di seguito ASP), con sede Legale in Piazza Mazzini, 1 in Guastalla e sede Amministrativa in Viale Filippini, 65 in Luzzara, ha personalità giuridica di diritto pubblico, è dotata di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla Legge Regionale n. 2 del 12 marzo 2003 e dalla Legge Regionale n. 12 del 26 luglio 2013.

L'Azienda ha come finalità l'organizzazione e l'erogazione dei servizi sociali, socio assistenziali e socio sanitari rivolti ad anziani, minori, adulti e disabili per l'ambito territoriale dei Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Poggio e Reggiolo.

L'Azienda pubblica dei servizi alla Persona del Distretto di Guastalla si è costituita mediante il processo di trasformazione delle seguenti Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza:

- Centro Servizi Anziani "Felice Carri" di Gualtieri, già Casa per Anziani "Felice Carri", derivante dalla fusione dell'Infermeria Felice Carri fondata nel 1795 con il titolo di Ospedale Civile Felice Carri e dal Ricovero di Mendicizia per gli inabili al lavoro sorto nel 1803 dalla trasformazione del Monte di Pietà di Gualtieri.
- Opere Pie Riunite di Guastalla – Centro Servizi Assistenziali Paralupi Fiorani Bisini di Guastalla, eretta in ente morale con R.D. 6 giugno 1901, fondata da Marietta Fiorani Paralupi e legato dell'Ing. Attilio Bisini del 1988.
- Opere Pie Riunite di Guastalla – Fondazione Bennati Fracassi Bertoluzzi di Guastalla, già Orfanotrofi Uniti Bennati Fracassi Bertoluzzi, derivava dalla fusione approvata con decreto di Maria Luigia di Parma in data 5 novembre 1817 di cinque enti fondati da Vincenzo Bertoluzzi nel 1668, da Giovanni Battista Bennati nel 1713, da Sante Fracassi nel 1719, da Andrea Cedarelli nel 1794 e da Anna Cani Barosi nel 1802.
- Opere Pie Riunite – Centro Servizi all'Anziano "Buris Lodigiani" di Luzzara, già Ricovero per vecchi Buris Lodigiani, fondato con testamento olografo dell'8 marzo 1879 da Massimiliana Buris vedova Lodigiani, eretto in Ente morale con R.D. 8 febbraio 1885, con Ospedale, detto Infermeria Umberto Lodigiani, fondato nel XVI secolo e trasformato con lascito della N.D. Massimiliana Buris vedova Lodigiani.
- Opere Pie Riunite – Istituto Lorenzini di Luzzara, fondato da Giuseppe Lorenzini fu Sante con testamento olografo in data 26 aprile 1927 ed eretto in Ente morale con R.D. 9 marzo 1936.
- IPAB "Ester e Alcide Ruffini", fondata da Alcide Ruffini e Ester Tassinari in Ruffini" con atto n. 9568 di Rep. del 16.10.1971

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rivolta agli anziani, ai loro familiari, ai cittadini: - **è uno strumento di conoscenza** per capire come sono organizzati i servizi residenziali di assistenza, in base a quali principi operano, dove si trovano, come si può essere ammessi ed entrare in contatto con loro, chi sono i responsabili - **è uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani - **è uno strumento di tutela** per assicurare all'anziano l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona, chiarezza sugli obblighi cui si deve conformare - **è uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra una organizzazione (ASP Progetto Persona) e i suoi destinatari.

I VALORI DI RIFERIMENTO

I principi che sono alla base dell'erogazione dei servizi per le persone anziane sono i seguenti:

➤ **Eguaglianza ed imparzialità**

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza dell'erogazione degli interventi socio-sanitari alle persone anziane senza nessuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori e i professionisti di ASP "Progetto Persona" informano i loro comportamenti a questi principi.

➤ **Continuità**

L'Azienda garantisce la continuità delle prestazioni, sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari rispetto alle specifiche categorie di servizi (residenziali, semiresidenziali, domiciliari), nel rispetto dei Piani Assistenziali individualizzati, non consentendo, quindi, alcuna immotivata sospensione o modificazione degli interventi stabiliti. L'azienda si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possano verificarsi per gli utenti in caso di temporanea o straordinaria sospensione o limitazione del servizio.

➤ **Umanizzazione**

Il valore di fondo che caratterizza le politiche assistenziali e di sostegno alla terza età dell'Azienda è la dignità della persona. L'utente che si avvale per la prima volta dei servizi dell'Azienda viene accolto, accompagnato e orientato con gradualità nella rete dei servizi, in particolare in quelli che presuppongono una vita comunitaria; i servizi e gli interventi assistenziali sono erogati nel rispetto della privacy, con l'attenzione al comfort e al ben-essere della persona.

➤ **Socialità**

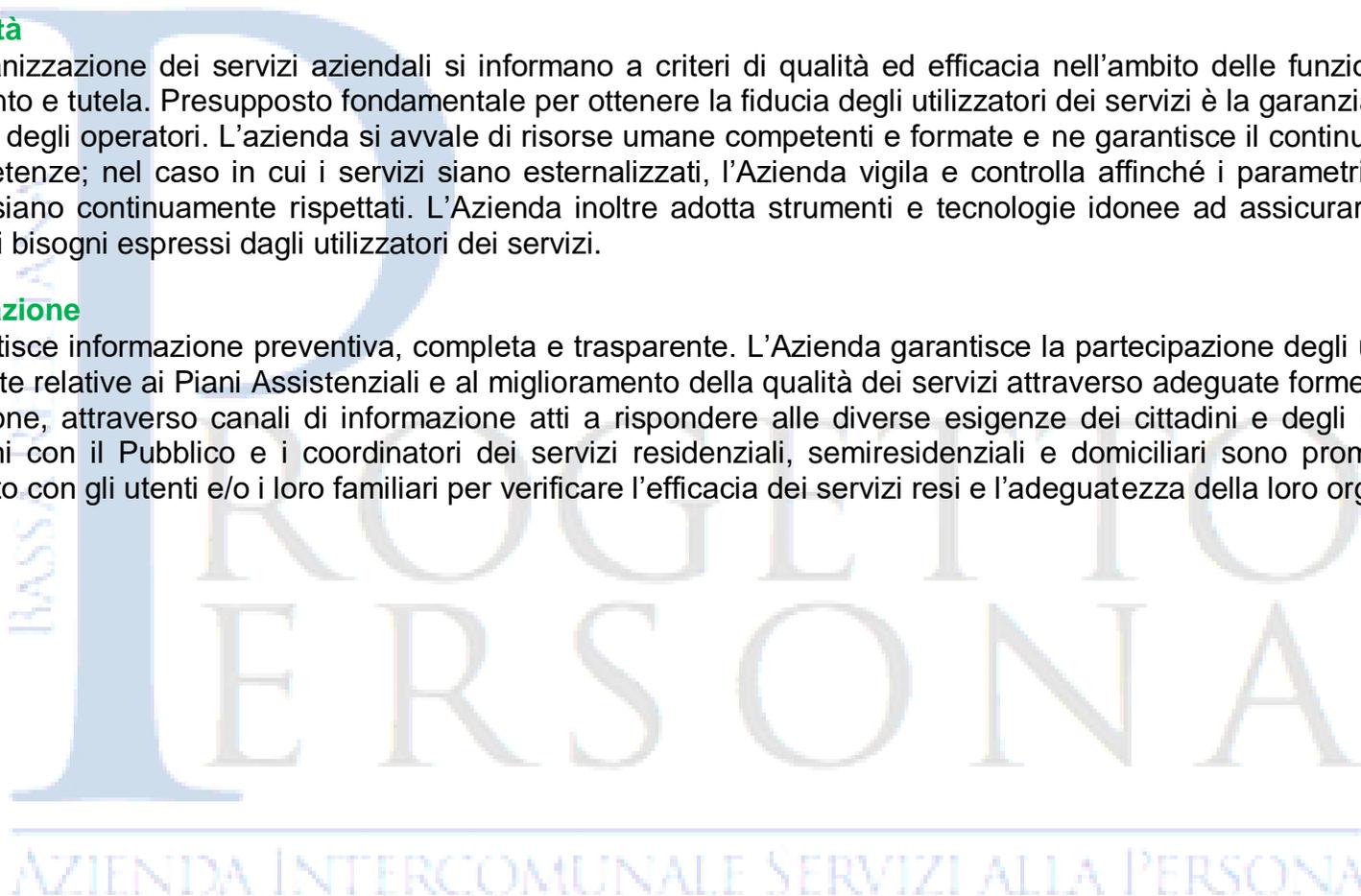
L'Azienda è fautrice e moltiplicatrice di socialità che valorizza l'interdipendenza e l'integrazione con il territorio e con la comunità circostante; è un luogo "aperto" agli anziani del territorio, alle famiglie, alle risorse del volontariato ma anche alle richieste di spazi culturali e di intrattenimento della società civile. Attraverso l'uso del proprio patrimonio cerca di favorire tutte quelle attività ed iniziative che possono arricchire la vita della comunità di riferimento e rispondere adeguatamente ai bisogni espressi ed inespressi delle varie fasce di popolazione.

➤ **Affidabilità**

L'attività e l'organizzazione dei servizi aziendali si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito delle funzioni di assistenza, accompagnamento e tutela. Presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utilizzatori dei servizi è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. L'azienda si avvale di risorse umane competenti e formate e ne garantisce il continuo aggiornamento delle loro competenze; nel caso in cui i servizi siano esternalizzati, l'Azienda vigila e controlla affinché i parametri di formazione e aggiornamento siano continuamente rispettati. L'Azienda inoltre adotta strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza degli interventi ai bisogni espressi dagli utilizzatori dei servizi.

➤ **Partecipazione**

L'Azienda garantisce informazione preventiva, completa e trasparente. L'Azienda garantisce la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie alle scelte relative ai Piani Assistenziali e al miglioramento della qualità dei servizi attraverso adeguate forme di consultazione e di partecipazione, attraverso canali di informazione atti a rispondere alle diverse esigenze dei cittadini e degli utenti. Attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i coordinatori dei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari sono promossi momenti di incontro/confronto con gli utenti e/o i loro familiari per verificare l'efficacia dei servizi resi e l'adeguatezza della loro organizzazione.



LE STRUTTURE SEMI RESIDENZIALI

ASP assicura, attraverso la gestione diretta la seguente offerta di servizi semi residenziali sui Comuni di Brescello, Gualtieri, Luzzara e Poviglio.

Fig 1 Felice Carri Gualtieri

Fig 2 Buris Lodigiani Luzzara

Fig 3 Le Radici Poviglio

Fig 4 Ester e Alcide Ruffini Brescello



CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale socio-sanitario destinato ad anziani con diverso grado di non autosufficienza i cui bisogni assistenziali siano compatibili con l'ambiente comunitario e con l'offerta del servizio.

Il Centro Diurno offre un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia, fornendo attività finalizzate a potenziare, mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione. (DGR 564/2000)

Può essere finalizzato al trattamento specifico di utenti affetti da deterioramento cognitivo.

Vengono fornite prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, erogate dalle stesse figure professionali presenti nelle strutture residenziali.

ASP gestisce direttamente i seguenti Centri Diurni:

- Centro Diurno "Ester e Alcide Ruffini" via XXV Aprile 9/A a Brescello (10 posti autorizzati)
- Centro Diurno "Felice Carri" - Via Vittorio Emanuele II°, 63 a Gualtieri (25 posti)
- Centro Diurno "Buris Lodigiani" - Viale Filippini, 65 a Luzzara (10 posti di cui 2 posti dedicati all'accoglienza di anziani affetti da disturbi comportamentali)
- Centro Diurno "Le Radici" - Via Repubblica, 4 a Poviglio (19 posti)

✓ **Modalità di accesso ai Servizi semi residenziali**

Tutte le strutture semi residenziali sono autorizzate ed hanno un numero di posti accreditati proporzionale alla popolazione anziana residente nel Comune sede del Servizio. I posti accreditati godono di contributi provenienti dal Fondo Regionale Non Autosufficienza (FRNA) e dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Possono accedere ai servizi sopracitati anziani di età uguale o maggiore a 65 anni in condizioni di non autosufficienza e persone adulte non autosufficienti con patologie a forte prevalenza nell'anziano, residenti nei Comuni di Brescello, Gualtieri, Luzzara e Poviglio.

L'accesso al Servizio è gestito dal Servizio Sociale del Comune di residenza.

L'utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia si rivolgono all'Assistente Sociale del Comune di riferimento che, compiuta una prima valutazione della situazione, attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale o Geriatrica che elabora il Piano Personalizzato di intervento e autorizza l'accesso al Servizio.

Il servizio sociale ammette l'anziano al Servizio o lo inserisce all'interno della graduatoria comunale/distrettuale sulla base dei regolamenti Comunali e/o Unionali.

✓ **Descrizione dell'accesso e della dimissione per i servizi residenziali**

L'accesso avviene su segnalazione del nominativo dell'anziano da parte del Servizio Sociale del Comune di residenza che, verificata la disponibilità del posto, contatterà direttamente l'anziano o la famiglia per offrire l'opportunità di ingresso. In caso affermativo viene fissato dai Responsabili di ASP un incontro preliminare con l'anziano e/o i suoi familiari, finalizzato a garantire un corretto passaggio di informazioni in ordine alla presentazione del servizio, alla documentazione richiesta per l'ammissione ed alla raccolta di tutte le informazioni necessarie per garantire la migliore accoglienza in relazione ai bisogni dell'utente.

All'atto dell'ammissione al Servizio l'utente si impegna a consegnare all'Azienda la "Scheda per l'ingresso in Struttura" redatta dal Medico Curante e copia fotostatica dei documenti di seguito elencati in:

- tessera SSN;
- tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto);
- carta di identità ;
- certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso),;
- la documentazione sanitaria ritenuta necessaria dal Medico Curante

Tali documenti sono custoditi dall'Azienda per tutta la durata della permanenza nel servizio e restituiti all'utente o ai suoi familiari, su richiesta degli stessi, in seguito a dimissioni o decesso.

Fig 4 Centro Diurno "Le Radici"



Prima dell'inizio di qualsiasi frequenza l'utente e/o il **Referente per l'Ospite**, rappresentato da un familiare di riferimento del servizio o da altro soggetto che ne rappresenti gli interessi (Amministratore di Sostegno, Curatore etc.), dovranno sottoscrivere l'impegnativa al pagamento della retta e consegnare la documentazione sanitaria vincolante per l'ammissione al servizio.

Il familiare dovrà procurare i farmaci richiesti dall' all'infermiere al momento dell'accesso al servizio.

✓ **Dimissioni dal servizio**

La dimissione dal servizio può avere luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'utente, con un preavviso pari a 7 giorni;
- dimissione concordata con il Servizio Sociale Comunale di residenza e con preavviso alla famiglia al seguito del verificarsi di condizioni di incompatibilità; con la permanenza dell'utente (problematiche comportamentali o sanitarie non gestibili in struttura, morosità reiterata, ecc.)
- scadenza dei termini per gli utenti con inserimento temporaneo;
- dimissione concordata con il Servizio Sociale Comunale di residenza per modifica progetto assistenziale;
- decesso;

Al momento della dimissione/decesso l'Azienda restituirà all'utente e/o al Referente tutti gli effetti personali eventualmente custoditi nel Centro Diurno tenuto conto che l'Azienda non si assume responsabilità di custodia valori e ausili protesici (sarà cura del familiare restituire all'Azienda USL eventuali ausili da essa forniti).

Su richiesta, ASP produrrà una lettera di dimissione.

MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE

Il Centro Diurno promuove occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Fornisce altresì assistenza infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'utente.

L'azione di supporto o aiuto alla persona tiene in massimo conto il gradimento espresso dall'utente avendo come scopo di realizzare condizioni di benessere complessivo per l'anziano relativamente allo stato di salute e di agio.

Il modello professionale esprime:

- flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni degli anziani e ai cambiamenti dei bisogni del singolo anziano nel tempo;
- continuità d'azione degli operatori, sul piano dei contenuti dell'intervento e, in particolare, delle modalità di relazione con l'anziano, per garantire una condizione d'agio e di sicurezza, fondamentale rispetto al benessere dell'ospite;
- continuità d'azione del servizio, che è in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni assistenziali dell'utente, compatibili con i centri diurni.

PERSONALE ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE

▪ *Coordinatore di Struttura*

È il responsabile del funzionamento, della valutazione e del controllo complessivo del servizio e del perseguimento degli obiettivi individuati dall'Azienda.

Risponde del risultato finale a famigliari ed utenti, configurandosi come posizione di indirizzo, gestione e coordinamento generale di tutte le attività e servizi della Struttura, assicurando l'integrazione tra processi socio sanitari ed assistenziali.

▪ *Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)*

È il responsabile dei risultati delle attività assistenziali del Centro Diurno, coordinando il gruppo degli OSS e garantendo la corretta gestione delle procedure e dei processi assistenziali. Favorisce la continuità dei rapporti con le famiglie e con i servizi territoriali.

▪ *Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)*

Garantisce la rilevazione dei bisogni e i conseguenti interventi necessari nelle attività della vita quotidiana dell'utente: alimentazione, riposo, igiene personale, mobilitazione e supporto alla deambulazione, attività di socializzazione e animazione di singoli e gruppi di utenti.

AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA

- **Infermiere**

L'infermiere svolge le attività sanitarie programmate in base ai singoli Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.): garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche ed è responsabile della corretta somministrazione delle terapie; svolge le sue attività in integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base (OSS).

- **Terapista della Riabilitazione - Fisioterapista**

È la figura professionale che, su indicazione del medico fisiatra e del medico di medicina generale, si occupa di interventi di riabilitazione, di mantenimento e di recupero delle capacità fisiche residue degli utenti programmati in base ai piani di assistenza individuale (P.A.I.), attivando trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo, integrandosi con le altre figure professionali della Struttura.

- **Animatore**

È il professionista che si occupa dell'ascolto attivo dell'anziano, crea momenti di interazione individuali e di socializzazione. Si occupa inoltre dell'attività ludico-ricreativa nonché del mantenimento delle funzioni psico-fisiche e cognitive in accordo e in sinergia con le altre figure professionali presenti nel contesto lavorativo.

La sua attività parte dalla valutazione delle capacità residue di ogni anziano e si esprime con l'attivazione di attività individuali, di piccolo e di grande gruppo.

Individua, inoltre, adeguati e opportuni momenti di aggregazione interni ed esterni alla struttura, con l'intento di mantenere vivo l'interesse dell'anziano di appartenenza alla comunità.

In modo particolare mantiene e attiva legami con le realtà istituzionali, formali ed informali presenti e attive sul territorio.

Si rapporta con i familiari per la conoscenza approfondita dell'anziano, dei suoi interessi e della completezza del suo sistema di vita e li coinvolge nei momenti conviviali nonché nei momenti di aggregazione allargata.

- **Psicologo**

Lo psicologo garantisce il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, in relazione a quanto previsto dai P.A.I., nonché gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn-out degli operatori, secondo quanto previsto da specifico programma di struttura.



SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

- Assistenza tutelare e aiuto nelle attività e funzioni di vita quotidiana
- Assistenza-infermieristica e riabilitativa
- Attività di animazione

- Assistenza tutelare e aiuto nelle attività e funzioni di vita quotidiana

Comprende tutte le azioni rivolte:

- alla sicurezza complessiva degli utenti;
- alla cura della persona per ciò che si rende necessario durante la permanenza al Centro Diurno, ad esempio aiuto o supporto per igiene persone o totale, se prevista nel Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.);
- all'aiuto nell'assunzione dei pasti, a seconda del grado di autonomia di ciascun anziano;
- all'aiuto nella deambulazione e negli spostamenti interni nella struttura

In particolare:

- Assistenza al riposo pomeridiano

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano su poltrona reclinabile, per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

- Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo.

La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi autonomamente vengono assistiti parzialmente o completamente.

La presenza dei familiari e di altre persone indicate dai medesimi, deve essere condivisa e concordata con il Coordinatore definendone le modalità.

- Assistenza infermieristica

Il servizio riguarda lo svolgimento di prestazioni sanitarie previste nel Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) come ad esempio la preparazione e somministrazione di terapia orale, il rilevamento dei parametri vitali (pressione arteriosa, saturazione, temperatura,

peso). L'eventuale invio al Pronto soccorso si avvale del 118 avvisando tempestivamente i famigliari di riferimento. L'accompagnamento è effettuato dal personale 118.

➤ **Assistenza riabilitativa**

È diretta al mantenimento e/o recupero delle capacità funzionali e cognitive attraverso interventi effettuati, in base ai Piani Assistenziale Individuali direttamente dal Fisioterapista e/o fornendo attività di consulenza agli altri operatori per rendere riabilitative le attività di vita quotidiana.

➤ **Attività di animazione**

Sono dirette al mantenimento o recupero delle capacità funzionali e cognitive effettuate in base ai Piani Assistenziale Individuali; trattasi di attività occupazionali, ricreative, di intrattenimento e motorie organizzate individualmente o per gruppi d'interesse, in sinergia con le altre figure professionali della Struttura.

NON SONO PREVISTI ACCOMPAGNAMENTI INDIVIDUALI ESTERNI DA PARTE DEL PERSONALE; LE VISITE SPECIALISTICHE RIMANGONO A CARICO DELLA FAMIGLIA O DI ALTRI SERVIZI

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Le prestazioni alberghiere consistono nei servizi di ristorazione e pulizia quotidiana e sanificazione programmata degli ambienti del Servizio semi residenziale.

Lo scopo dei servizi di ristorazione e pulizie è di assicurare il benessere, la qualità della vita ed il gradimento dell'anziano in Centro Diurno.

❖ **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione delle Strutture è affidato a ditte esterne.

Garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche e tiene conto del gradimento dell'anziano.

Il consumo dei pasti si svolge in ambienti accoglienti, opportunamente attrezzati e curati, anche per favorirne l'uso da parte degli utenti.

Il pranzo e la cena (quest'ultima se prevista dal Piano Assistenziale Individuale) prevedono un primo, un secondo e un contorno all'interno delle proposte del menu personalizzato.

Il menù varia giornalmente e si ripete secondo cicli di 4 settimane.

È prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o festività viene somministrato un menù speciale.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano.

Viste le norme igienico-sanitarie a tutela della salute di tutti gli anziani inseriti al Centro Diurno qualsiasi cibo o bevanda che i familiari o gli utenti stessi desiderano portare dall'esterno, dev'essere preventivamente concordato con il personale in servizio.

Di norma:

- ✓ la colazione è servita tra le 8:00 e 8:30
- ✓ il pranzo è servito tra le 11:30 e le 12:00
- ✓ la merenda è servita dalle ore 15:00
- ✓ la cena è servita tra le 18:00 e le 19:00

❖ Pulizie

Il servizio di pulizia è affidato a ditte esterne e assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura; in particolare garantisce la pulizia quotidiana, degli spazi e dei servizi comuni. Ove necessario, sono previsti interventi ripetuti durante la giornata.

Sono, inoltre, previsti e programmati interventi di sanificazione degli ambienti.

SERVIZI DI SUPPORTO E COMPLEMENTARI

➤ Trasporto

Il trasporto casa/centro diurno e viceversa è a carico dei famigliari; solo in caso di impossibilità accertata e valutata dall'assistente sociale responsabile del caso all'interno del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), potrà essere fornito un apposito servizio di trasporto. La fruizione di tale servizio prevede un riconoscimento economico aggiuntivo a carico dell'utente.

➤ Telefono, giornali e televisione

Gli utenti possono ricevere telefonate dall'esterno rivolgendosi ai Responsabili Attività Assistenziali (RAA).

ASP Progetto Persona sottoscrive abbonamenti alle riviste e ai quotidiani di più ampia diffusione e li mette a disposizione degli utenti.

Nelle sale soggiorno dei Centri Diurni di ASP Progetto Persona sono presenti televisori, videoregistratori e stereo a disposizione degli utenti.

➤ **Assistenza Religiosa**

Viene garantita la completa libertà di culto, rispettata come espressione di identità e libertà personale.

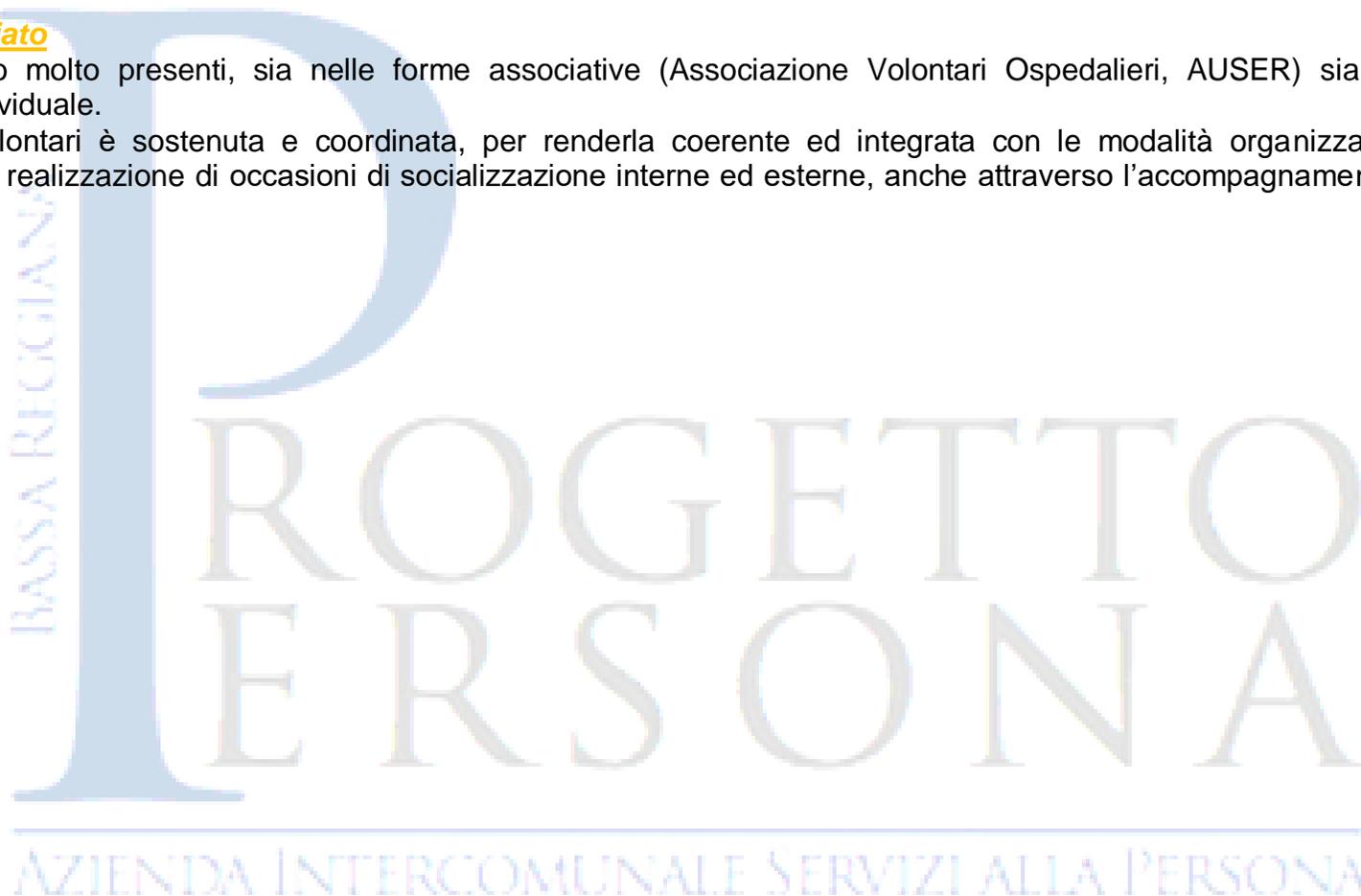
Agli utenti che ne facciano richiesta viene garantita l'assistenza religiosa, prestata da sacerdoti che assicurano le funzioni di rito cattolico.

Gli utenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi al Coordinatore di Struttura per essere garantiti nelle espressioni della propria fede religiosa.

➤ **Volontariato**

I Volontari sono molto presenti, sia nelle forme associative (Associazione Volontari Ospedalieri, AUSER) sia con contratti di Volontariato Individuale.

L'attività dei Volontari è sostenuta e coordinata, per renderla coerente ed integrata con le modalità organizzative del servizio; contribuisce alla realizzazione di occasioni di socializzazione interne ed esterne, anche attraverso l'accompagnamento ed il trasporto degli utenti.



DIRITTI E DOVERI

- L'Utente ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.
- L'Utente ha diritto alla protezione da ogni forma di abuso, negligenza, discriminazione e trattamento non rispettoso della dignità personale; l'autonomia e la libera scelta della persona sono rispettate come espressione di identità e libertà personale. Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro problemi e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy.
- L'Utente ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro, e ad esprimere il consenso sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette. In caso di incapacità dell'utente, tali informazioni devono essere rese al Referente per l'Utente.
- Il Centro Diurno, pur fornendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari, non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, salvo diverse prescrizioni delle Autorità competenti. L'allontanamento spontaneo dell'Utente, anche senza preavviso ed eludendo la vigilanza del Personale, non comporta alcuna responsabilità di ASP "Progetto Persona", dell'Amministrazione Comunale e del Personale del Centro Diurno, essendo la Struttura aperta e l'ammissione volontaria.
- L'Utente ha diritto a ricevere visite negli orari di apertura del Centro (precisati nelle allegate Schede informative dei singoli servizi), ma anche in altre fasce orarie concordando con il personale in servizio e salvaguardando i diritti degli altri Utenti al riposo ed al rispetto della privacy.

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e le *équipe* dei Servizi, in quanto parte importante della storia e del vissuto dell'anziano.

La condivisione delle informazioni circa lo stato di salute dell'anziano è finalizzata a promuovere una sorta di alleanza terapeutica, all'interno della quale il familiare contribuisce insieme agli operatori alla promozione e al raggiungimento del miglior livello possibile di benessere per l'anziano.

In specifico, i familiari vengono invitati a un incontro finalizzato alla condivisione del Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) del loro parente. Il familiare Referente per l'Ospite viene informato e coinvolto sugli obiettivi previsti dal piano, nonché sulle decisioni assistenziali e sanitarie adottate per il raggiungimento di tali obiettivi.

I membri dell'*équipe* e in generale le figure professionali operanti nel Servizio sono comunque sempre a disposizione dei familiari per fornire informazioni e/o chiarimenti.

Per il servizio di Centro Diurno per Anziani la partecipazione dei familiari può essere prevista durante l'effettuazione di alcune attività socio-assistenziali, quali ad esempio la somministrazione del pasto, la condivisione dei momenti di socializzazione proposti dai servizi.

- Per la tutela degli Utenti, è doveroso promuovere iniziative e adottare interventi nei confronti degli utenti solo previo accordo con il Coordinatore di Struttura.
- È doveroso segnalare disservizi ed eventuali problematiche riscontrate, per il miglioramento continuo del Servizio;
- È fatto divieto assoluto di fumare all'interno dei locali e delle strutture assistenziali;
- È dovere degli utenti pagare regolarmente nei termini previsti.



GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO

MATTINA

Colazione (se prevista dal P.A.I.)

Interventi assistenziali di base

Interventi infermieristici e riabilitativi previsti dal P.A.I.

Attività socio relazionali o animazione

Eventuali uscite

Pranzo

POMERIGGIO

Riposo

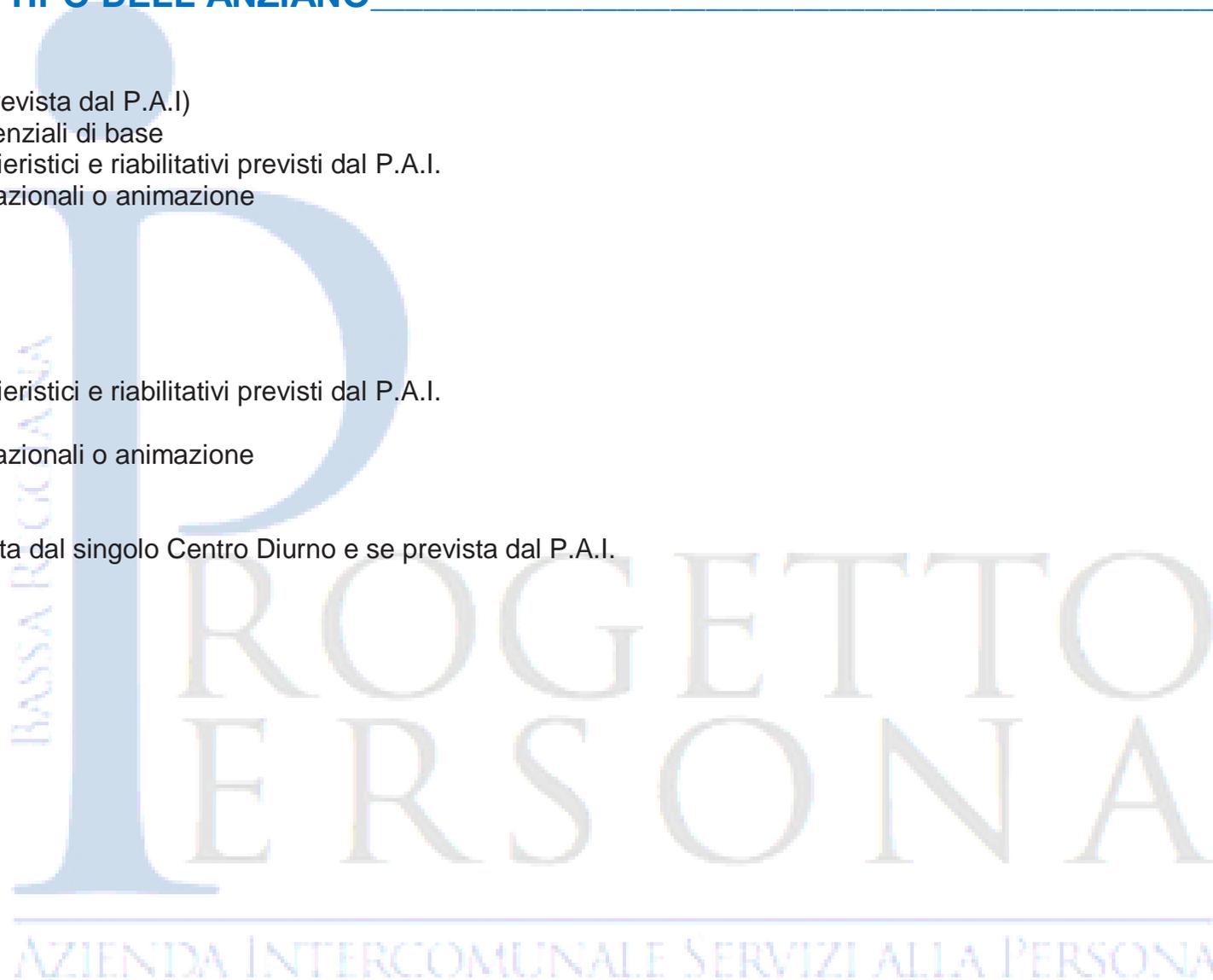
Interventi infermieristici e riabilitativi previsti dal P.A.I.

Merenda

Attività socio relazionali o animazione

Eventuali uscite

Cena ove prevista dal singolo Centro Diurno e se prevista dal P.A.I.



COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del servizio viene sostenuto dall'Utente, tramite la retta a suo carico, determinata annualmente con l'approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci ASP del Bilancio Economico Preventivo annuale.

Il costo del servizio del posto accreditato viene sostenuto, oltre che dalla retta dell'utente:

- dal Fondo Regionale Non Autosufficienza (FRNA) con il concorso di una quota giornaliera versata all'Azienda per ogni utente che occupa un posto accreditato;
- dal Servizio Sanitario Nazionale che rimborsa all'Azienda, in ragione del numero di posti accreditati, i costi dell'Infermiere e del Fisioterapista).

Sono comprese nella retta **esclusivamente** le prestazioni assistenziali, socio-ricreative, infermieristiche e riabilitative sopradescritte e le prestazioni alberghiere (ristorazione e pulizie / sanificazione).

➤ Compartecipazione alla spesa

L'utente è tenuto a compartecipare alla spesa del Servizio semi residenziale per l'importo definito dal Comune di residenza.

Nel caso in cui l'utente non sia in grado di coprire l'intero ammontare della retta, anche le persone obbligate per legge sono tenute a partecipare alle spese (art. 433 codice civile).

Nel caso in cui l'insieme delle quote non copra l'intero importo della retta, il Comune di residenza, previa domanda ed accertamento dei requisiti previsti dai propri Regolamenti, mantiene a proprio carico la differenza.

Prima dell'ingresso dell'anziano in struttura occorre firmare un contratto che impegna ASP a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'utente, e/o il/i Referente/i per l'utente, a pagare la retta corrispondente, tenendo conto di eventuali compartecipazioni alla spesa nella misura indicata dal Comune di residenza.

L'impegnativa al pagamento viene sottoscritta presso l'Ufficio del Coordinatore della Struttura di riferimento.

➤ Ricoveri ospedalieri e assenze a vario titolo

Qualora si verifichi la necessità di ricovero in ospedale, o malattie che comportano l'assenza, o altre tipologie di assenza, ad esempio soggiorni climatici, il posto nel Centro Diurno viene conservato per tutto il periodo. L'onere del pagamento della retta rimane comunque a carico dell'ospite (anche se in misura ridotta, tariffa per il mantenimento posto a seconda del regolamento comunale e di quanto espresso dalle normative regionali)

➤ **Modalità di pagamento**

Le rette sono mensili e posticipate e vanno pagate alla loro scadenza, vale a dire entro i primi quindici giorni del mese successivo.

L'Azienda emette la rendicontazione mensile che viene recapitata al domicilio dell'interessato tramite posta ordinaria o elettronica, oppure consegnato ai familiari di riferimento dal Coordinatore delle singole strutture.

I pagamenti possono essere effettuati tramite addebito, previa autorizzazione, su conto corrente oppure mediante bollettino PAGO PA.

L'assenza temporanea per qualsiasi motivo, con riferimento a giornata intera, (per ricovero in una struttura ospedaliera, soggiorno climatico...) viene rendicontata con tariffa per il mantenimento del posto letto, secondo quanto previsto dalle normative regionali.

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". L'Azienda invia all'utente moroso e per conoscenza al Servizio Sociale competente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito l'Azienda indicherà le modalità e il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'Azienda, sentito il Responsabile del Servizio Sociale competente, potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

Per morosità reiterata l'utente può essere dimesso dal servizio, previo accordo con il Servizio Sociale Comunale e con preavviso alla famiglia.

➤ **Riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza per le persone anziane disabili e i loro familiari**

Gli utenti di strutture semi residenziali possono detrarre o dedurre le spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica definite dalle normative vigenti in materia fiscale e sui servizi socio-sanitari.

Per potere detrarre o dedurre tali somme è necessario che l'ASP al quale l'utente paga la retta emetta una apposita certificazione per la quota di retta che è deducibile o detraibile fiscalmente.

La certificazione intestata all'utente che ha fruito del servizio è emessa da ASP per tutte le attività per le quali gestisce la rendicontazione diretta agli utenti, su richiesta specifica dell'interessato.

INDICATORI DI QUALITA'

ASP Progetto Persona, con la realizzazione di questa Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti degli utenti e loro familiari e i fattori di qualità che tutto il personale deve assicurare nell'erogazione delle prestazioni socio assistenziali e sanitarie. La rispondenza tra i servizi erogati ed i fattori dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata dall'Azienda.

Le risultanze di tale verifica rimangono agli atti delle Servizi.

FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MODALITA' DI RILEVAZIONE
Valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni degli Ospiti	Presenza della scheda di valutazione multidimensionale e della cartella socio sanitaria	Compilazione all'ingresso e aggiornamento ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'Ospite
Stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	Esistenza di un piano assistenziale terapeutico e riabilitativo per ogni Ospite	Verifica e aggiornamento del P.A.I. almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'Ospite, con coinvolgimento del familiare referente
Corretta modalità di erogazione di assistenza diretta all'utente	Esistenza di linee guida e protocolli formalizzati, in applicazione della normativa in materia di accreditamento (DGR 514/2009 e s.m.i.)	Verifica almeno annuale dei protocolli ai fini di un loro eventuale aggiornamento
Incontri periodici di struttura con ospiti e familiari da parte di Coordinatori e RAA	Vengono effettuati incontri con cadenza annuale per favorire il coinvolgimento dell'utenza ai fini del miglioramento della qualità del servizio	Verifica numero incontri e partecipanti
Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	Tenuta di un registro delle segnalazioni e dei reclami	Verifica annuale del numero delle segnalazioni e dei reclami e analisi degli stessi
Svolgimento di una indagine di gradimento del servizio erogato	Somministrazione del questionario di valutazione	Raccolta questionari e analisi esiti annuale
Attività programmate di animazione	Presenza in struttura di un programma scritto con attività dettagliate	Verifica semestrale del numero delle attività
Monitoraggio del numero di cadute ai fini di impostare una corretta prevenzione	Rilevazione delle cadute con apposita scheda	Rilevazione mensile

CONTATTI E OSSERVAZIONI

Il Coordinatore di struttura è a disposizione dell'Ospite o suo familiare/ Referente per dare informazioni sul servizio nonché chiarire e risolvere eventuali problemi che si verificano in struttura.

Modalità di presentazione delle segnalazioni

ASP Progetto Persona garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) del nucleo di appartenenza dell'anziano e/o al Coordinatore della struttura utilizzando il modulo predisposto (Allegato 1)
- utilizzo delle apposite cassette localizzate nelle strutture;
- segnalazioni indirizzate alla Responsabile del Settore Servizi alla Persona, Accredimento e Sistema di Gestione Qualità di ASP Progetto Persona - tel.0522/976049 al quale possono fare riferimento anche le Associazioni di Volontariato e le Organizzazioni Sindacali.

Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli anziani e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Le attività di animazione e riabilitative ed altre attività potranno subire variazioni nel caso in cui si verificano emergenze di carattere sanitario. Le plurime precauzioni hanno lo scopo di ridurre il rischio di contagio negli ospiti e negli operatori, tutelando la salute della comunità. Le misure adottate all'interno del centro diurno saranno esclusivamente finalizzate alla limitazione della diffusione di eventuali patogeni ed allo stesso tempo ASP si adopererà per garantire il ripristino di nuovi ingressi e la progressiva normalizzazione delle attività.

ASP PROGETTO PERSONA

MODULO DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI

COGNOME _____ NOME _____

INDIRIZZO: _____

STRUTTURA: _____

OSPITE: _____

GRADO DI PARENTELA/RELAZIONE CON L'OSPITE: _____

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 31 D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati dall'Azienda per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere osservazioni circa l'attività della struttura, garantendo la massima riservatezza.

Spazio per la comunicazione

SUGGERIMENTO

ELOGIO

RECLAMO

PROGETTO PERSONA

DATA _____

FIRMA _____



SCHEDA 1

COMUNE DI GUALTIERI

CENTRO DIURNO “Felice Carri”

Via Vittorio Emanuele II°, 63 – 42044 Gualtieri (RE) – tel. 0522/828112 fax 0522/828140

Il centro diurno può ospitare fino a 25 anziani non autosufficienti e si trova al piano terra della struttura.

Il servizio è aperto:

dalle ore 08.00 alle ore 18.00 dal lunedì al sabato

Il servizio è garantito anche in caso di frequenza di mezza giornata dalle ore 8.00 alle 13.00 o dalle 13.00 alle 18.00 (con o senza pasto).

È composto da soggiorno, zona destinata ad attività di mobilitazione, sala per il riposo pomeridiano, sala da pranzo e servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza.

Presenza di climatizzazione estiva.

La struttura dispone di un cortile interno con area verde, questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruirne in sicurezza. Su questa zona si affacciano la sala da pranzo ed i soggiorni. Dispone anche di un ampio parcheggio.

BASSA
PROGETTO
PERSONA
AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA



SCHEDA 2

COMUNE DI LUZZARA

CENTRO DIURNO "BURIS LODIGIANI"

Viale Filippini, 65 – 42045 Luzzara (RE) – tel. 0522/976049 fax 0522/976695

Il centro diurno può ospitare fino a 10 anziani non autosufficienti. Si trova al piano terra della struttura.

Il servizio è aperto:

dalle ore 08.00 alle ore 17.30 dal lunedì al sabato

Il servizio è garantito anche in caso di frequenza di mezza giornata dalle ore 8.0.0 alle 13.00 o dalle 13.00 alle 17:30 (con o senza pasto).

È composto da soggiorno, zona destinata ad attività di mobilizzazione, sala per il riposo pomeridiano, sala da pranzo e servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza

È presente climatizzazione estiva.

La struttura dispone di un cortile interno con area verde, questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruire in sicurezza dell'area verde; dispone di ampio parcheggio

BASSA FR
PROGETTO
PERSONA
AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA



SCHEDA 3

COMUNE DI POVIGLIO

CENTRO DIURNO "LE RADICI"

Via Repubblica, 4 – 42028 Poviglio (RE) – tel. 0522/969446

Il centro diurno può ospitare fino a 19 anziani non autosufficienti e si trova al piano terra della struttura.

Il servizio è aperto:

dalle ore 08.00 alle ore 18.30 dal lunedì al sabato

Il servizio è garantito anche in caso di frequenza di mezza giornata dalle ore 8.00 alle 13.00 o dalle 13.00 alle 18.30 (con o senza pasto).

È composto da soggiorno, zona destinata ad attività di mobilizzazione, sala per il riposo pomeridiano, sala da pranzo e servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza. È presente di climatizzazione estiva. La struttura dispone di un cortile interno con area verde, questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruire in sicurezza dell'area verde; dispone di parcheggio.

BASSA EMILIA
PROGETTO
PERSONA
AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA



SCHEMA 4

COMUNE DI BRESCELLO

CENTRO DIURNO "ESTER E ALCIDE RUFFINI"

Via XXV Aprile 9/A 42041 Brescello (RE) Tel. 0522 687972

L'ingresso per le emergenze è: Strada Bassa per Boretto n. 9/C-Brescello (RE)

Il centro diurno può ospitare fino a 10 anziani non autosufficienti e si trova al piano terra della struttura.

Il servizio è aperto: dalle ore 08.00 alle ore 18.30 dal lunedì al sabato.

Il servizio è garantito anche in caso di frequenza di mezza giornata dalle ore 8.00 alle 13.00 o dalle 13.00 alle 18.30 (con o senza pasto).

È composto da soggiorno, zona destinata ad attività di mobilitazione, sala per il riposo pomeridiano, sala da pranzo e servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza.

È presente climatizzazione estiva.

La struttura dispone di un cortile interno con area verde, questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruire in sicurezza dell'area verde; dispone di parcheggio.

BASSA
PROGETTO
PERSONA
AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA