



Centro Diurno "Casa di Giorno"

per persone affette da demenza e da morbo di Alzheimer

CARTA DEI SERVIZI

approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n.4 del 30/03/2016





La Carta dei Servizi

INFORMA

La carta dei servizi ha l'obiettivo di **fornire informazioni riguardo il Centro Diurno "Casa di Giorno"** ed ai servizi che essa offre.

COMUNICA

La carta dei servizi **favorisce il confronto e la comunicazione** tra i cittadini utenti del Centro Diurno "Casa di Giorno" ed i soggetti che la istituiscono ed erogano le prestazioni.

IMPEGNA

La carta dei servizi **definisce il livello della qualità** di attività ed interventi del Centro Diurno "Casa di Giorno". Impegna i soggetti titolari e gestori a garantire gli standard dichiarati.

IN SINTESI...

La carta dei servizi è dunque un **accordo tra i cittadini utenti e gli Enti che rappresentano istituzionalmente e gestiscono il Centro Diurno.**

I DESTINATARI

La carta dei servizi è rivolta principalmente **agli utenti ed alle loro famiglie.** Essa parla però anche **agli operatori** che lavorano nei servizi territoriali, ai distretti sociali e sanitari, alle organizzazioni di volontariato e del terzo settore, a tutti i cittadini interessati.

A. Finalità e principi fondamentali dell'erogazione del servizio

Il centro diurno "Casa di Giorno" è un servizio semiresidenziale che si configura come un servizio rivolto prevalentemente ad residenti nel contesto territoriale dell'ambito di Codroipo.

Il centro diurno "Casa di Giorno" si propone di perseguire le seguenti finalità in continuità con la mission aziendale e le volontà del benefattore Daniele Moro.

L'Azienda alla base della sua azione programmatica ha assunto gli indirizzi contenuti nei legati testamentari del cav. Daniele Moro, tra i quali c'è la promozione del benessere della comunità, con particolare, anche se non esclusivo, riferimento ai cittadini residenti nell'area distrettuale del codroipese.

Con la realizzazione di un servizio semiresidenziale si propone di svolgere un ruolo importante e strategico nelle politiche di contrasto all'istituzionalizzazione, ponendosi come risorsa a supporto della domiciliarità concorrendo a ritardare l'ingresso delle persone anziane in strutture residenziali. Vuole rappresentare una significativa risorsa del territorio e contribuire a favorire la permanenza delle persone anziane

non autosufficienti nel proprio ambiente familiare e sociale.

Tenendo come orizzonte il rispetto dei diritti dell'uomo, l'Azienda si prefigge di perseguire finalità di solidarietà sociale volte alla promozione umana, alla prossimità sociale e alla solidarietà socio-economica; si impegna a contrastare ogni tipo di discriminazione verso soggetti socialmente vulnerabili o esclusi dal contesto sociale perché portatori di diversità fisiche, psichiche, culturali, religiose e nazionali.

Tali finalità sono raggiunte soprattutto attraverso l'intesa costruttiva tra le istituzioni del territorio, le persone, i gruppi, le associazioni, gli enti pubblici e le organizzazioni private.

Il concorso e la programmazione condotti d'intesa con la rete dei soggetti territoriali conduce alla realizzazione ottimale di strutture di accoglienza, di presidi e centri atti alla svolgimento di azioni di protezione e/o promozione sociale e all'erogazione di interventi e di servizi sociali e socio-sanitari.

In tal senso il centro diurno "Casa di giorno" intende perseguire le finalità sopra descritte attraverso alcune azioni tese a promuovere il benessere delle persona:

- favorire la permanenza a domicilio della persona anziana non autosufficiente, attraverso misure idonee a favorire il mantenimento nella propria abitazione, ovvero a limitare o contrastare il ricovero presso strutture residenziali;
- garantire una risposta flessibile e personalizzata ai bisogni dell'anziano e dei suoi care-givers;
- valorizzare le capacità residue dell'ospite guidando il mantenimento delle abilità fisico/cognitive e degli interessi personali nel rispetto del patrimonio emozionale proprio e della patologia.
- fornire un supporto concreto, anche per brevi periodi, alle famiglie, nel cui ambito è presente una persona anziana non autosufficiente;
- creare le condizioni per vivere l'età senile in continuità con il tipo di vita condotto in precedenza;
- consentire, se in affinità alla persona, la conservazione delle abitudini domestiche, le relazioni, i legami con il territorio e il contesto di appartenenza evitando la solitudine affettiva e operativa.
- garantire il perseguimento del benessere fisico e relazionale attraverso un miglioramento delle condizioni di vita.



PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Oltre a rispondere a finalità generali e ad ispirarsi a valori determinati, l'erogazione dei servizi del Centro Diurno "Casa di Giorno" avviene nella considerazione di alcuni principi fondamentali. Tali principi prevedono il rispetto delle indicazioni contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I servizi del Centro Diurno "Casa di Giorno" sono erogati nel rispetto degli utenti, dei loro diritti e senza alcun tipo di discriminazione, garantendo parità di trattamento e di condizioni. L'uniformità delle prestazioni e delle modalità di erogazione è tuttavia assicurata nella piena adeguatezza a caratteristiche e bisogni individuali: ciò permette di differenziare le condizioni ed il trattamento in base alle specifiche esigenze delle persone.

CONTINUITÀ

I soggetti responsabili del Centro Diurno "Casa di Giorno" si impegnano a garantire la continuità di erogazione nel tempo dei servizi. Si impegnano perciò ad attuare tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare e l'interruzione delle prestazioni, ed anche ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti, nel caso in cui il

funzionamento irregolare o l'interruzione siano addebitati a cause di forza maggiore.

PARTECIPAZIONE

I soggetti responsabili del Centro Diurno "Casa di Giorno" promuovono il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari nella vita della struttura. La partecipazione intende offrire da un lato la possibilità di verificare la corretta erogazione dei servizi, dall'altro creare occasioni di confronto e di collaborazione, utili al miglioramento delle attività. In particolare, è considerato fondamentale il coinvolgimento degli utenti e dei familiari nella valutazione dell'efficacia delle prestazioni, intesa come capacità di soddisfare le esigenze per le quali vengono erogate. Utenti e familiari devono inoltre poter ricevere tutte le informazioni loro necessarie, avanzare proposte, inoltrare suggerimenti e reclami.

EFFICIENZA

I soggetti responsabili del C.D. "Casa di Giorno" si impegnano ad utilizzare in maniera sempre più efficiente le risorse finanziarie ricevute dai cittadini utenti e dalle Amministrazioni Pubbliche. Per efficienza si intende l'ottenimento degli stessi risultati (*in termini di qualità dei servizi*) utilizzando meno risorse, oppure, a parità di risorse, l'ottenimento di risultati migliori.

CHIAREZZA E CORTESIA

I soggetti responsabili del C.D. "Casa di Giorno" si impegnano a migliorare costantemente le modalità con le quali vengono scambiate informazioni con gli utenti ed i loro familiari, ponendo attenzione alla semplicità ed alla comprensibilità del linguaggio utilizzato. Si impegnano inoltre a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, anche attraverso opportune azioni formative dirette alle persone che operano all'interno della struttura.

TRASPARENZA

I soggetti responsabili del Centro Diurno "Casa di Giorno" considerano la trasparenza principio fondamentale della propria attività e si impegnano ad introdurre azioni in grado di attuare tale principio.

Gli utenti devono ad esempio essere messi in condizione di poter conoscere:

- il costo della retta;
- le responsabilità relative alle diverse fasi di erogazione dei servizi;
- le motivazioni delle scelte gestionali dei servizi;
- i risultati della gestione dei servizi;
- i problemi connessi alla erogazione dei servizi;
- i motivi delle modificazioni nell'erogazione dei servizi.



B. Modello organizzativo e sistema delle responsabilità

TIPO DI UTENZA

La “Casa di Giornata” può accogliere **25 persone**, delle quali **15 non autosufficienti** e/o affetti da demenza senile e **10 affetti da demenza senile e/o patologia di Alzheimer**.

ORARI DI APERTURA del servizio

Il C.D. è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.00, con possibilità, a seguito di apposita richiesta, di usufruire del servizio mensa per la cena, nei giorni dal lunedì al venerdì.

Il servizio è aperto 52 settimane all’anno. Rispetterà inoltre le chiusure nelle varie festività nazionali e nei periodi di Ferragosto, Natale e Pasqua.

Si possono prevedere chiusure e/o aperture straordinarie del servizio, previo apposito e congruo avviso.



SPAZI

La sede del centro Diurno è un edificio storico degli anni '30 situato nelle immediate adiacenze della Casa di Riposo in Viale Duodo 82/5 a Codroipo. La struttura si configura come una parte distinta e diversa rispetto alla Casa di Riposo ma dipendente da essa per alcune funzioni di servizio principali quali quello di ristorazione, lavanderia, manutenzione.

Considerata la natura dei fabbricati esistenti e le caratteristiche degli utenti la struttura è stata divisa in due parti:

a.

edificio storico a due piani destinato agli **utenti meno gravi** per un massimo di **15** ospiti

b.

parte nuova, caratterizzata da uno spazio continuo e tutto allo stesso livello, è destinata agli ospiti - al massimo **10** - affetti da **demenza senile e/o morbo di Alzheimer**.

ripostiglio, guardaroba, bagno assistito, un montalettighe e scala di servizio che mette in collegamento i due piani di cui si compone lo stabile;

L'edificio di nuova costruzione ospita utenti con un più alto grado di compromissione della salute e la sua composizione è suggerita dalla stessa patologia per cui si è pensato ad un edificio ad un unico livello, caratterizzato da una continuità spaziale, con molti **spazi specializzati** quali la **cucina terapeutica**, la **stanza snoezelen** e la **stanza treno (terapia del viaggio)**, guardaroba per gli ospiti, ufficio, servizi igienici per ospiti e personale, una camera per eventuale riposo pomeridiano.

Sono presenti anche spazi di servizio quali un piccolo studio medico, ambienti per il personale, sala riunione e piccolo ufficio, cucina per la distribuzione dei pasti e spazi di

La diversificazione dei locali e la presenza del giardino Alzheimer permette di condurre interventi e attività diversificate, anche in contemporanea, e di gestire utenti con diversi gradi di disturbi comportamentali.

MODALITÀ DI ACCESSO-INSERIMENTO

1. Domanda di ammissione

La domanda di ammissione al servizio, su apposito modulo, va inoltrata dall'interessato o dai suoi familiari all'Ufficio preposto dell'ASP, allegando la modulistica dedicata scaricabile nel sito dell'azienda **www.aspmoro.it** che prevede:

- Domanda di ammissione al Centro Diurno
- Informativa in materia di protezione dei dati personali
- Certificazione sanitaria
- Scheda assistenziale
- Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà
- Modalità di pagamento rette e documenti da allegare
- Certificazione ISEE
- Documentazione della Commissione Medica Provinciale attestante il grado di invalidità e/o l'assegno di accompagnamento,
- Liberatoria all'utilizzo delle immagini e all'uscita all'esterno



Contestualmente alla domanda, l'ospite è tenuto a presentare i seguenti documenti:

- carta d'identità in corso di validità in fotocopia
- tessera sanitaria in fotocopia
- codice fiscale in fotocopia
- copia eventuale verbale di riconoscimento dell'invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della stessa
- indicazioni scritte del medico curante su eventuali terapie e diete da rispettare.

Le modalità di accesso e valutazione al servizio per anziani non autosufficienti sono disposte in conformità ai regolamenti emanati dalla Regione Friuli Venezia Giulia.





Il percorso assistenziale per l'accesso prevede le seguenti fasi:

a. La famiglia prende contatto, presso la sede C.D. con il referente per gli ingressi con il quale effettuerà un colloquio.

Nel caso l'inserimento in Centro Diurno possa costituire un valido supporto per la famiglia, l'operatore, una volta reperita tutta la documentazione necessaria (*certificato medico e istanze di accoglimento*) segnala il caso presso la SUISS del Distretto

di Codroipo dove verrà discusso il caso nella commissione dell'Unità di Valutazione Distrettuale la quale ha il compito di:

- valutare la presenza dei criteri di eleggibilità,
- valutare attraverso la Val.Graf.Fvg il profilo dell'utente
- formulare il progetto di cura (PAI)

b. il Coordinatore del CD contatta la famiglia e si accorda per la data di ingresso.

Prima dell'eventuale ingresso, previo appuntamento, verrà effettuato un colloquio tra il Coordinatore del C.D. e l'interessato e/o i suoi familiari, dove si stabiliscono i tempi e le modalità di inserimento dell'utente al centro. Può essere prevista una frequenza "prova" di qualche ora, senza nessun onere per l'utente.

Dal momento del primo ingresso è previsto un periodo (*15 giorni circa*) di osservazione e conoscenza dell'ospite, al fine di verificare l'idoneità all'inserimento in struttura al termine del quale verrà effettuato un incontro collegiale (*equipe e familiari*) per la definizione del PAI che conterrà la condivisione dei seguenti principi:

- obiettivi e risultati da raggiungere
- prestazioni erogate ed impegni richiesti ai familiari
- modalità di frequenza e durata prevista d'inserimento

2. Primo colloquio

Nel primo colloquio vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per una conoscenza particolareggiata dell'utente: anamnesi, autonomie, atteggiamenti, strategie di intervento già collaudate, stile di comunicazione, falsi riconoscimenti, comprensione, espressione verbale e non, storia di vita, hobby, ecc.

Questo momento è propedeutico ad un buon inserimento perché nella misura in cui riusciamo ad ottenere una buona conoscenza e delle informazioni particolareggiate migliore sarà l'ingresso.

Il colloquio può avvenire anche al domicilio nel caso di una nuova presa in carico e all'interno dei servizi se l'utente è già inserito.

Durante il primo incontro viene proposta al familiare una visita al Centro Diurno affinché possa conoscere gli spazi, le persone e l'organizzazione del servizio e prendere gli accordi necessari per l'inserimento.

Tutti i dati raccolti presso i familiari e/o da altri servizi verranno

rielaborati su una scheda riassuntiva e condivisi con tutta l'équipe che sarà così pronta ad accogliere il nuovo utente.

3. Inserimento

L'inserimento presso il centro è un momento delicato e complesso durante il quale secondo il protocollo di accoglienza dell'anziano è auspicabile almeno una visita domiciliare ed un rapporto con i familiari.

L'inserimento graduale con presenza del caregiver nei primi giorni ha lo scopo di facilitare la conoscenza ed il contatto con gli altri anziani e gli operatori.

4. Accoglienza

Il giorno dell'ingresso nel servizio, con modalità e tempi concordati, l'utente troverà ad accoglierlo il coordinatore del servizio, o l'operatore in turno e possibilmente il familiare.

5. Osservazione e monitoraggio

Le prime due settimane dovrebbero essere dedicate all'osservazione diretta dell'anziano, allo scopo di individuare le caratteristiche personali peculiari dell'anziano stesso, nonché delle sue capacità funzionali e cognitive per poter predisporre un Piano Assistenziale Individuale (PAI), che tenga conto di tali caratteristiche.

Il passaggio d'informazioni, soprattutto nei primi periodi, è integrato con comunicazioni telefoniche e/o da ulteriori brevi colloqui con il familiare di riferimento.

Al termine del periodo di osservazione all'utente verrà somministrato un test, successivamente in équipe viene formulato il PAI che verrà poi condiviso con la famiglia.

Condivisione che permetterà di stabilire già al momento della presentazione del progetto chi fa, che cosa e come lo si fa, (strategie, interventi ecc.) ma permetterà anche di valutare insieme alla famiglia i limiti assistenziali per il mantenimento del proprio congiunto al domicilio.





In quel momento vi sarà anche la possibilità di adeguare il progetto alle esigenze assistenziali espresse dalla famiglia quale condizione di riuscita per una gestione domiciliare.

E' importante sottolineare, poiché il PAI non è uno strumento statico ma è sottoposto a verifiche in itinere e ogni qualvolta vi siano delle variazioni.

Il modello gestionale applicato durante la frequenza del servizio prevede un rapporto costante con il care-giver.

Nel periodo di frequenza al Centro Diurno vengono applicate dall'équipe tutte le modalità già esposte negli interventi precedenti. Il rapporto con la famiglia viene mantenuto utilizzando colloqui telefonici o momenti di incontro dedicati.

6. Dimissioni

Nel caso in cui la famiglia ritenga di mantenere l'ospite al proprio domicilio senza l'appoggio del Centro Diurno, dovrà comunicarlo in forma scritta all'ASP nei tempi prestabiliti

dal Regolamento vigente in dotazione del servizio. Il coordinatore provvederà a concordare i tempi e le modalità per permettere alla stessa di organizzarsi per una gestione che veda la continuità assistenziale e il ricrearsi dell'equilibrio nella quotidianità familiare e comunque nel rispetto del Regolamento vigente in dotazione del servizio. E' possibile comunque per il servizio dimettere l'ospite nei casi previsti dal regolamento di funzionamento in vigore.

STAFF E DOTAZIONE ORGANICA

La quantificazione delle diverse figure professionali che operano nel servizio è stata elaborata avendo a riferimento i seguenti fattori:

- modello organizzativo
- standard professionali (*stabiliti dalla normativa vigente*)
- numero utenti previsti
- servizi ausiliari di supporto (*cucina, pulizie, lavanderia,*) da garantire con personale

Il servizio garantisce la presenza di un'équipe multi professionale di cui fanno parte le seguenti figure professionali:

- Coordinatore aziendale del servizio che funge da Responsabile del servizio
- Coordinatore della ditta cui è appaltato il servizio
- Infermiere professionale
- Addetti all'assistenza di base con adeguata preparazione specifica nel settore
- Educatore professionale/Animatore
- Fisioterapista*

** La presenza del fisioterapista è variabile in relazione alla specificità di ogni progetto o singolo utente*

La dotazione organica del C.D. in ottemperanza ai requisiti minimi previsti dalla normativa regionale di riferimento, nel rispetto del numero di utenti accolti e delle loro esigenze.

C. Servizi offerti

I servizi erogati vengono classificati per tipologia secondo la normativa vigente:

SERVIZI SANITARI:

Assistenza medica: viene garantita l'assistenza dal medico di medicina generale secondo le condizioni previste dalla vigente contrattazione regionale e nazionale

Assistenza infermieristica: è assicurata dall'infermiere e comprende le attività e le responsabilità previste, per la specifica professione sanitaria, dalla L.42/1999 (*disposizioni in materia di professioni sanitarie*). Viene assicurata un'assistenza infermieristica adeguata agli standard minimi normativi

Assistenza medica specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite, in relazione alle necessità delle persone, dall'Azienda Sanitaria di competenza territoriale

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Servizi alla persona: sono garantite attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL) finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Le prestazioni sono garantite ed erogate da operatori in possesso delle qualifiche nel rispetto degli standard normativi.

SERVIZIO DI VITTO

Il servizio di ristorazione: il servizio viene assicurato dalla cucina dell'Asp attraverso il confezionamento e trasporto dei pasti. Il personale del centro prevede alla distribuzione dei pasti e all'ordinazione del menù alla ditta, alla preparazione in loco dell'idratazione e della merenda del pomeriggio;

ATTIVITÀ ALBERGHIERE E ALTRE ATTIVITÀ

Il servizio di pulizie consiste nella pulizia e nell'igiene degli ambienti e verrà svolto ogni giorno da un'operatrice nelle

ore serali dopo la chiusura del centro o al mattino prima dell'apertura;

Il servizio di lavanderia, prevede il lavaggio del tovagliato e della biancheria piana in uso al diurno.

Servizio di animazione: vengono garantite, in base alle specifiche necessità degli utenti, attività quotidiane di animazione, ricreazione, socializzazione, finalizzate alla prevenzione e al recupero del decadimento psico-fisico degli utenti, nonché al mantenimento dei loro specifici interessi, secondo gli standard normativi previsti

Servizi di Trasporto e Volontariato

Il Servizio di Trasporto è garantito per un minimo di 18 ore settimanali da un autista dipendente della ditta cui sono affidati i servizi, e per il tramite dell'associazione di volontariato "Amici del Sior Lello" ed organizzato in relazione ai singoli progetti di accoglimento della persona anziana e

sulla base degli orari di inizio e fine servizio.

Il Servizio tecnico manutentivo

Il servizio di manutenzione viene fornito dall'Ente per lavori di piccola ed ordinaria manutenzione, per problematiche relative agli impianti, alle attrezzature, alle apparecchiature, agli ausili (carrozine, deambulatori ecc.).

Il servizio amministrativo

Il servizio amministrativo è garantito in struttura decentrata. All'interno del centro è comunque garantita un'attività di informazione/segreteria.



LE ATTIVITÀ

Il modello assistenziale discende dalla relazione tra i modelli di riferimento ed è caratterizzato quindi da un' elevata individualizzazione, da un' ampia flessibilità e dalla possibile realizzabilità/concretezza.

Il programma delle attività è concepito non come un modo per tenere impegnato l'anziano, ma come l'essenza della vita stessa dell'anziano, evidenziando le attività hanno maggiore efficacia quali parti integranti di un regime di vita normale.

L'obiettivo è la creazione di un ambiente che rappresenti una protesi individuale che tenga conto del più alto livello di motivazione a cui l'individuo si assesta, e che si adatti esattamente al tipo e al grado di disabilità presenti. La persona non deve venire né "sotto aiutata" (*non si soddisferebbero così i suoi bisogni*), né "sovra aiutata" (*la persona perderebbe abilità in misura dell'eccessivo aiuto ricevuto*).

Nella programmazione delle attività regolarmente svolte nel Centro, un ruolo importante assumono le attività assistenziali, concepite come veri e propri momenti terapeutici, finalizzati a stimolare l'esercizio delle autonomie, occasioni in cui l'anziano, con l'aiuto mirato dell'operatore, realizza il "prendersi cura di se stesso", recuperando frammenti di stima di sé.

Oltre alle attività a carattere assistenziale, in linea con i Piani personalizzati, sono state individuate e proposte attività di stimolo di natura ricreativa, culturale, ludica ed occupazionale presentate in modo accessibile, così che l'utente possa viverle come significative, divertenti o anche utili e gratificanti.

Aree coinvolte	Disturbi comportamentali lievi	Disturbi comportamentali moderati	Disturbi comportamentali gravi
Deterioramento cognitivo lieve	Attività individuale di piccolo e grande gruppo	Attività individuale di piccolo e grande gruppo a seconda del tipo di disturbo	Attività individuali
Deterioramento cognitivo moderato	Attività individuale di piccolo e grande gruppo	Attività individuale	
Deterioramento cognitivo grave	Attività individuali	Attività individuali	Attività individuali

Le varie attività, cognitive, igienico-estetiche, di laboratorio/atelieristica, motorie, casalinghe, ludiche, strumentali, musicali, religiose, di integrazione con il territorio, possono essere individuali e di gruppo, e si caratterizzano per essere:

- **breve durata:** non più di 15-20 minuti
- **compiute,** ciò aiuta a coglierne il significato
- **divertenti,** possibilmente interessanti ed allegre
- **familiari,** basate su precedenti abilità o capacità dell'anziano

- **non stressanti,** la persona deve essere in grado di svolgerle con successo
- **personali,** devono richiamare qualcosa che l'anziano riconosce o identifica
- **realistiche,** devono avere un senso percepibile all'anziano
- **semplici azioni singole** e non sequenza, la prassi è proprio una sequenza
- non devono richiedere apprendimento
- devono far percepire l'utilità di ciò che si fa, dando valore al proprio operato.



La **flessibilità** nella gestione quotidiana delle attività è un elemento imprescindibile date le caratteristiche e la variabilità dell'utenza e può essere realizzata solo grazie ad un'organizzazione del lavoro elastica e con pochi vincoli. L'equipe ha infatti l'autonomia nell'arco della giornata o di più giornate, di scegliere quando effettuare determinati interventi compatibilmente con la disponibilità, le condizioni e la motivazione dell'anziano.



L'organizzazione della giornata di vita all'interno del centro diurno, in cui i modelli di riferimento sono il Gentlecare, Validation e Capacitazione, avviene a diversi livelli:

- favorendo nella persona un senso di libertà nei movimenti e azioni;
- adottando modalità comunicative e relazionali adeguate, che valorizzano la gestualità e l'appartenenza ad un gruppo;
- valorizzando la conoscenza biografica in modo da creare contesti noti alla persona, per recuperare i ricordi di sé che affiorano, ma che non sempre sono definiti in maniera strutturata;
- osservando le manifestazioni comportamentali della persona, per meglio comprendere il rapporto tra causalità ed effetto;
- utilizzando gli spazi in funzione alla creazione di contesti sicuri, privi di stimoli disturbanti e confondenti.

Le attività nel nucleo fungono da contenimento a sostegno del grave deterioramento cognitivo e hanno come scopo principale il mantenimento della funzione residua e la gestione dei disturbi comportamentali, tentando di rallentare

la progressione del declino. Sono programmi che richiedono impegno, continuità ed un'alta partecipazione di tutti i componenti dello staff nel pianificare, programmare ad applicare le varie attività.

Le attività sono decise all'inizio di ogni turno, a seconda dello stato di disagio/conflittualità/benessere mostrato dall'ospite. Ciò presuppone l'esistenza di competenze comunicative e di gestione autonoma da parte degli operatori, nonché capacità di lettura del comportamento problematico dell'ospite e la conseguente **assenza di un calendario quotidiano di attività**. Non si addice ad un centro in cui gli ospiti non sono consapevoli del luogo in cui si trovano, sono confusi, sofferenti psicologicamente e solitamente non motivati rispetto alle varie proposte.

Il principio di **bilancio energetico**, sviluppato nel modello Gentlecare, secondo cui il coinvolgimento dell'ospite alle attività prevede l'investimento di attenzione, comprensione, adattamento, e richiede sostanzialmente l'impiego di energie da parte della persona presuppone che qualora l'ospite



partecipi ad attività per lui stancanti, la successiva attività non debba sovra stimolarlo ma rilassarlo. Il metodo suggerisce di realizzare attività in piccoli gruppi formati da persone con relazioni positive e simili capacità residue.

L'ambiente deve essere disposto in modo tale da creare dei punti di interesse per la persona, in cui possa trovare oggetti sicuri da maneggiare, zone accoglienti in cui sedersi e fermare così il vagabondaggio.

Stante quanto sopra premesso un programma di attività dovrà essere concepito non come modo per tenere impegnato l'anziano, ma come **momento terapeutico** creando un ambiente contenitivo, accogliente e stimolante, che faccia sentire la persona a proprio agio, sostenendola e valorizzandola.

Le attività possono essere articolate a tre livelli:

- **Individuale** (un anziano e un operatore)
- **Di piccolo gruppo** (4-5 anziani omogenei per livello di patologia e un operatore)
- **Di grande gruppo** (10 - 12 persone)



Le aree possono essere incentrate su quattro **categorie di attività**:

- **Attività del vivere quotidiano (ADL)**: abbigliamento, alimentazione, cure igienicosanitarie
- **Attività strumentali (IADL)**: attività domestiche, giardinaggio, uso del telefono, del denaro, ecc.
- **Attività motorie**: esercizi di tipo psicomotorio, danza, giochi, attività creative manuali
- **Attività verbali**: canto, lettura, proverbi, *Reality Orientation Therapy (ROT)* informale, conversazione, reminescenza ed altre attività volte a stimolare la memoria (in particolare quella procedurale).

Di seguito vengono riportate due tabelle riguardanti i trattamenti non farmacologici nella demenza in coerenza con quanto sopra esplicitato e gli ambiti di intervento riabilitativo.



SCHEMA DELLA GIORNATA TIPO

- **08.30** Accoglienza-Apertura del Centro e arrivo degli anziani con il servizio di trasporto degli anziani
- **09.30** Colazioni
- **10.00** Inizio attività giornaliere: attività di gruppo (*attività motoria/lettura quotidiani, etc.*), Attività di piccolo gruppo: (*stimolazione cognitiva*), attività individualizzate, attività di cura alla persona
- **11.15** Distribuzione tè o caffè o frutta
- **12.00** Pranzo
- **13.00** Riposo
- **14.30** Attività Individualizzate/Attività di Gruppo/ Animazione/Socializzazione
- **16.00** Merenda/Intrattenimento
- **17.30** Rientro al domicilio
- **18.00** Cena
- **18.30** Rientro al domicilio

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI:

servizio	Standard di qualità	Obiettivo
Servizio Coordinamento	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico del servizio Informazione del Centro Diurno per anziani con presenza del personale	36 ore
	Percentuale di segnalazione e reclami a cui si fornisce una risposta entro 15 gg. calendariali	100% dei casi
Servizio Assistenza	Percentuale di utenti soddisfatti dell'accuratezza dell'attività di assistenza	85% utenti molto soddisfatti o soddisfatti
	Minutaggio Die minimo garantito per utente	65' minuti die
	Applicazione terapie non farmacologiche: Dool therapy; Stanza snoezelen; terapia del treno	Attività previste
Igiene Ambientale	Ore die dedicate all'attività di sanificazione e igiene ambientale	5 ore die
	Utilizzo prodotti a basso impatto ambientale	80%
Animazione	Ore settimanali minime del servizio di animazione	20 ore
Albergaggio	Preparazione diete personalizzate in relazione ai bisogni degli utenti	100%
	Servizio Dietista e Tecnologa Alimentare	Presenti
Trasporti	Ore di Servizio settimanali Trasporto dedicato per utenti	18 ore
	Mezzi attrezzati dedicati al servizio	2
Infermieristico	Presenza settimanale garantita servizio Infermieristico	4
Fisioterapia	Tempi di attivazione di specifici Progetti Fisioterapici a richiesta	<=7 gg. Lavorativi

D. Modalità di tutela e di partecipazione degli utenti e dei loro familiari

LA QUALITÀ E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO

L'ASP "Daniele Moro" orienta i propri servizi nell'ottica del perseguimento della qualità, del miglioramento continuo e soddisfazione del cittadino.

Per poter realizzare in concreto tale indirizzo, si impegna ad assicurare il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso strumenti adeguati, non limitati al "controllo interno", ma fondati sul confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi, ed inoltre sulla "certificazione di qualità" da parte di soggetti qualificati esterni.

Il sistema di gestione qualità del Centro Diurno "Casa di Giorno" è orientato a:

- soddisfare le attese ed i bisogni dei cittadini, nei limiti delle possibilità e delle risorse a disposizione del ASP;
- promuovere l'osservazione e l'ascolto degli utenti del Centro "Casa di Giorno" e dei loro familiari, al fine di creare adeguate condizioni di "qualità della vita" nella struttura;

- garantire servizi di assistenza e di aiuto alla persona per il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari, sopperendo alle difficoltà che l'anziano incontra per il proprio ridotto grado di autonomia psico - fisica, stimolando la sua capacità di esprimere la propria personalità ed il bisogno di rapporto sociale, sia nella vita di relazione all'interno della struttura che verso l'esterno.
- coinvolgere il personale di tutti i servizi interessati nello sviluppo e nella crescita di una organizzazione efficiente ed efficace;
- favorire la partecipazione dei familiari e del volontariato nella vita quotidiana all'interno della struttura.
- applicare metodi di controllo delle attività che le possa rendere trasparenti e verificabili;
- applicare metodi gestionali di monitoraggio delle attività che possano essere di riferimento anche in futuro per altri servizi del ASP, con lo scopo di diffondere la cultura della "qualità" all'interno dell'organizzazione;
- Sviluppare l'informazione e la comunicazione, promuovendo un'immagine "positiva" della struttura.

L'orientamento alla qualità ed al miglioramento continuo dei servizi, perseguito all'interno del Centro Diurno "Casa di Giorno", comporta un sistema di rilevazione che misuri non solo il livello delle prestazioni e delle attività erogate all'interno della struttura, ma che sia anche in grado di rappresentare il grado di soddisfazione delle persone che di tali prestazioni usufruiscono, la qualità che essi percepiscono in concreto.

Per misurare la soddisfazione degli utenti, il Centro Diurno "Casa di Giorno" utilizza un questionario di soddisfazione utenti, somministrato annualmente agli utenti ed ai loro familiari di riferimento.

OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Qualunque utente o cittadino che non si ritiene pienamente soddisfatto nei confronti dei servizi ed agli interventi offerti dal Centro Diurno "Casa di Giorno", può avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici, ed anche sporgere reclamo, se ritiene si sia verificato un mancato rispetto degli

impegni previsti dalla presente carta dei servizi.

Per agevolare utenti e familiari nell'atrio di ingresso della struttura è collocato un contenitore per l'inserimento di eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti.

I reclami vengono trasmessi alla Direzione dell'ASP "Daniele Moro", che verifica le cause del reclamo, si consulta con il personale competente al fine di definire la fondatezza della segnalazione, valuta quali interventi e quali soluzioni adottare per eliminare il problema riscontrato.

Nel termine massimo di 15 giorni dalla ricezione del reclamo, la direzione dell'ASP "Daniele Moro" si impegna a rispondere sempre in forma scritta all'utente che ha effettuato la segnalazione, fornendo chiarimenti ed informazioni in merito all'esito delle verifiche effettuate e agli interventi adottati.

FORME DI PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE

Il Centro diurno non è un'isola, non è separato dal contesto territoriale e sociale. Singoli individui, organizzazioni ed altri servizi territoriali partecipano alla operatività ed alla vita della struttura in diverse maniere, con diversi punti di vista, capacità ed interessi specifici

Conoscere i soggetti con i quali il Centro Diurno è in relazione aiuta a comprenderne meglio l'organizzazione, ed anche il modo in cui essa gestisce i propri servizi.

In questa è appena il caso di enumerare la pluralità degli attori e delle sinergie attive sul versante del terzo settore e dei servizi pubblici: primi tra tutti i volontari dell'Associazione Amici di Sior Lello, le organizzazioni sindacali e dei pensionati, le loro emanazioni sul versante del volontariato (*cf. ANTEAS, AUSER*), l'Università della Terza Età, le altre associazioni di volontariato presenti sul territorio (*Amici di Sior Lello, Aifa, Croce Rossa, ecc.*), l'Azienda Assistenza Sanitaria, il Comune di Codroipo, i Comuni dell'Ambito, il Tribunale per i diritti del malato/Cittadinanza attiva.

Numeri e indirizzi utili

A.S.P. "Daniele Moro"

Viale Duodo n. 80 - 33033 Codroipo (UD)

Centralino:

Tel. 0432 909311 - Fax 0432 909306

www.aspmoro.it

e-mail: info@aspmoro.it

PEC: aspmoro@pec.it

Sede Centro Diurno "Casa di Giorno"

Viale Duodo 82/5 - 33033 Codroipo (UD)

Telefono: 0432 820204

Mobile: 335 6900990

Presidente
Dott. Andrea D'Antoni

Direttore Generale:
Dott.ssa Valentina Battiston

Dirigente Coordinatore Sociale:
Dott.ssa Federica Gregoris



Centro Diurno "Casa di Giorno"

per persone affette da demenza e morbo di Alzheimer

Viale Duodo n. 82/5 - 33033 Codroipo (UD)