



Carta dei Servizi

Struttura

Semiresidenziale

“Casa di Giorno”

INDICE

1. Presentazione
2. La Carta dei Servizi
3. Finalità e principi fondamentali dell'erogazione del servizio
4. Principi di erogazione dei servizi – diritti e partecipazione
5. Modello organizzativo
6. Modalità di accesso
7. Servizi offerti
8. Attività
9. La giornata tipo
10. Standard di qualità e dei servizi
11. Modalità di tutela e di partecipazione degli utenti e dei loro familiari
12. Numeri ed indirizzi utili

Presentazione

La Carta dei Servizi (CDS) è il documento con cui l'ASP Daniele Moro esplicita le principali informazioni relative alla struttura e ai servizi offerti, garantendo trasparenza e diritto di accesso alle informazioni. Dichiara l'impegno che l'ASP stringe con tutti i suoi residenti, i familiari, il personale e il territorio ed è espressione della volontà costante di promuovere un rapporto partecipato e collaborativo volto a favorire il continuo miglioramento dei servizi erogati.

La nostra CDS si ispira alla Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine, i cui principi sono alla base della nostra organizzazione e del servizio che offriamo.

Questo documento è il risultato di riflessioni e valutazioni che hanno coinvolto le diverse figure professionali operanti nell'Ente; non rappresenta una semplice elencazione di prestazioni, quanto la scelta di uno stile di intervento, un rinnovato impegno progettuale a cui devono seguire con costanza la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno alle persone anziane, improntata ai principi della competenza, della gentilezza, della centralità della persona.

Con la dichiarazione degli obiettivi e dei servizi offerti, intendiamo offrire a tutti l'opportunità di operare una scelta consapevole e motivata, di valutare la qualità dei servizi erogati e di verificare la rispondenza delle prestazioni agli standard dichiarati.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Daniele Moro" di Codroipo è un ente senza fini di lucro, dotato di personalità giuridica autonoma, di un proprio statuto, di autonomia gestionale e patrimoniale, istituito ai sensi della L.R. 19/2003. L'ASP opera nel campo socio-assistenziale e socio-sanitario nell'ambito degli interventi di integrazione sociale di cui alla L.R. 6/2006, al servizio della comunità del Medio Friuli.

Il Direttore Generale

Dott. Fabio Di Lenardo

Il Commissario

Avv. Francesco Maiorana

La Carta dei Servizi

INFORMA

La carta dei servizi ha l'obiettivo di fornire informazioni riguardo il Centro Diurno "Casa di Giorno" ed elencare i servizi offerti.

COMUNICA

La carta dei servizi favorisce il confronto e la comunicazione tra gli Utenti frequentanti il Centro Diurno "Casa di Giorno" e l'ASP Daniele Moro.

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.

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.

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 a residenti nel contesto territoriale del Medio Friuli.

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.

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 allo 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 persone:

- 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 caregivers;
- 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 – diritti e partecipazione

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, 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 misure per evitare il funzionamento irregolare e l'interruzione delle prestazioni, ed anche ad adottare azioni 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 Centro Diurno “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 Centro Diurno “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.

MODELLO ORGANIZZATIVO

TIPOLOGIA DI UTENZA

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

ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17:00. Il servizio è aperto 52 settimane all'anno. Rispetta, 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 preavviso all'utenza.

ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La sede del Centro Diurno è un edificio storico degli anni '30 situato nelle immediate adiacenze della Residenza per Anziani in Viale Duodo 82/5 a Codroipo. La struttura si configura come una parte distinta e diversa rispetto alla Residenza per Anziani 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:

- edificio storico destinato agli utenti meno gravi per un massimo di 15 ospiti;
- 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.

Sono presenti anche spazi di servizio, ambienti per il personale, cucina per la distribuzione dei pasti e spazi di ripostiglio, guardaroba, bagno assistito.

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, uffici, servizi igienici per ospiti e personale, una camera per eventuale riposo pomeridiano.

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

DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione al servizio, redatta su apposito modulo, va inoltrata dall'interessato o dai suoi familiari all'Ufficio preposto dell'ASP, allegando la documentazione specifica e scaricabile nel sito dell'Azienda www.aspmoro.it.

La procedura per l'accesso alla struttura prevede – preliminarmente - la produzione integrale della seguente documentazione:

- Domanda di ammissione al servizio semiresidenziale
- Certificazione medico redatto su apposito modulo
- Carta d'identità in corso di validità in fotocopia
- Tessera sanitaria magnetica in fotocopia
- Eventuale Decreto di nomina amministratore di sostegno/procura
- Informativa in materia di protezione dei dati personali
- Ultimo CU o Dichiarazione dei redditi dell'Ospite e della persona che sottoscrive il contratto di accoglienza

Una volta prodotta la documentazione suindicata seguiranno le seguenti fasi procedurali:

- Invio documentazione al Distretto Sanitario di competenza per redazione U.V.M (valutazione multidisciplinare)
- Ricezione del verbale di UVD del nulla osta all'accoglimento in struttura
- Inserimento del nominativo dell'ospite in lista d'attesa
- Contatto con l'ospite e/o i familiari di riferimento per definire la data di effettivo ingresso in struttura previo perfezionamento della pratica amministrativa

Raccolta della ulteriore documentazione amministrativa nella fase contrattuale:

- Copia eventuale Piano terapeutico
- Copia eventuale verbale di riconoscimento dell'invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della stessa
- Fotocopia del verbale della commissione medica per l'accertamento dell'handicap (l. 104/1992)
- Indicazioni scritte del medico curante su eventuali terapie e diete da rispettare
- Privacy contrattuale e liberatoria all'utilizzo delle immagini e all'uscita all'esterno
- Contratto di accoglienza sottoscritto dalle parti completa di dichiarazione sostitutiva di atto notorio e disposizioni relative alla fatturazione e pagamento.

Prima dell'eventuale ingresso, previo appuntamento, potrà effettuarsi un colloquio tra il

personale del Centro Diurno e l'interessato e/o i suoi familiari, per visitare la struttura, esplorare i servizi offerti, fornire tutte le informazioni necessarie.

Il percorso assistenziale per l'accesso prevede alcune fasi.

La famiglia prende contatto con il referente per l'accoglienza con il quale effettuerà un colloquio preliminare.

Prima dell'eventuale ingresso verrà effettuato un colloquio in presenza dell'interessato e/o i suoi familiari, dove si concordano i tempi e le modalità di inserimento dell'utente al Centro.

Dal momento del primo ingresso è previsto un periodo di circa 30 giorni 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 tra l'équipe e i familiari per la definizione del PAI.

Il PAI dovrà descrivere

- gli obiettivi e risultati da raggiungere;
- le prestazioni erogate;
- gli impegni richiesti ai familiari;
- la modalità di frequenza.

PRIMO COLLOQUIO

Nel primo colloquio vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per la conoscenza 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. 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.

Tutte le informazioni raccolte presso i familiari e/o da altri servizi verranno elaborate e condivise con tutta l'équipe che sarà così pronta ad accogliere il nuovo utente.

INSERIMENTO

L'inserimento presso il Centro è un momento delicato e complesso. 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.

ACCOGLIENZA

Il primo giorno di frequenza, con modalità e tempi concordati, l'utente troverà ad accoglierlo il coordinatore del servizio, l'operatore in turno e possibilmente il familiare.

OSSERVAZIONE E MONITORAGGIO

Le prime settimane sono 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 nelle fasi iniziali dell'ingresso al Centro, è realizzato con comunicazioni telefoniche e/o con ulteriori brevi colloqui con il familiare di riferimento. Al termine del periodo di osservazione l'équipe formula 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.

Il PAI non è uno strumento statico ma è soggetto 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 caregiver.

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 e reperibile sul sito web istituzionale. Il dirigente provvederà a raccordare i tempi e le modalità per la dimissione considerando la continuità assistenziale e le modalità utili a facilitare il rientro nella quotidianità familiare a mente di quanto meglio indicato nel Regolamento Interno del Servizio semiresidenziale "Casa di Giorno". Permangono le facoltà di dimissione d'iniziativa aziendale nelle circostanze meglio elencate nel Regolamento Interno del Servizio semiresidenziale "Casa di Giorno"

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, trasporti)

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

- Responsabile del servizio
- Infermiere professionale
- Operatori Socio Sanitari
- Educatore professionale/Animatore

SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

E' 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.

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 RISTORAZIONE

Il servizio viene assicurato dalla cucina dell'ASP attraverso il confezionamento e trasporto dei pasti. Il personale del Centro provvede alla distribuzione dei pasti e all'ordinazione del menù, alla preparazione in loco dell'idratazione e della merenda del pomeriggio;

SERVIZIO DI PULIZIE

Consiste nella pulizia e nell'igiene degli ambienti e viene svolto ogni giorno da un'operatrice nelle ore serali, dopo la chiusura del Centro o al mattino prima dell'apertura;

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Prevede il lavaggio del tovagliato e della biancheria piana in uso al Centro 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.

SERVIZIO TECNICO MANUTENTIVO

Il servizio di manutenzione viene realizzato direttamente dal personale dell'ASP o ditte esterne per lavori di piccola ed ordinaria manutenzione.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo è garantito con personale proprio dell'ASP. All'interno del Centro è comunque garantita un'attività di informazione/segreteria.

SERVIZI DI TRASPORTO

Può essere fornito il servizio di trasporto degli Utenti dal proprio domicilio al Centro (e ritorno). Il servizio è garantito sulla base delle disponibilità del momento, ed è a pagamento.

ATTIVITÀ

Il modello assistenziale è caratterizzato 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, ove le attività sono parte integrante di un ritmo di vita normale.

L'obiettivo è la creazione di un ambiente protesico 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 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.

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:

- di 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 sequenziali
- non devono richiedere apprendimento
- devono far percepire l'utilità di ciò che si fa, dando valore al proprio operato.

L'organizzazione della giornata all'interno del Centro Diurno, elaborata sui modelli di riferimento quali il Gentlecare, Validation e Capacitazione, considera diversi livelli e si pone

l'obiettivo di:

- favorire nella persona un senso di libertà nei movimenti e nelle azioni;
- adottare modalità comunicative e relazionali adeguate, che valorizzano la gestualità e l'appartenenza ad un gruppo;
- valorizzare 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
- osservare le manifestazioni comportamentali della persona, per meglio comprendere il rapporto tra causalità ed effetto;
- utilizzare gli spazi in funzione alla creazione di contesti sicuri, privi di stimoli disturbanti e confondenti.

Le attività previste 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.

Le attività da realizzarsi nella giornata sono disposte ad 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 che 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 è 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 ed interrompere così il vagabondaggio.

Le attività possono essere articolate a tre livelli:

- Individuale (un anziano e un operatore)
- Di piccolo gruppo (4-5 anziani omogenei per 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 igienico-sanitari
- 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, reminiscenza ed altre attività volte a stimolare la memoria (in particolare quella procedurale).

LA GIORNATA TIPO

08.30-9.00	Accoglimento-apertura del Centro ed arrivo degli Utenti e distribuzione colazione
10.00	Avvio attività giornaliere: attività di gruppo, attività in piccolo gruppo ed individualizzate. Attività di cura della persona
11.00	Distribuzione tè o caffè o frutta
11.45	Pranzo
13:00	Riposo
14:30	Attività di gruppo, attività in piccolo gruppo ed individualizzate. Animazione e socializzazione
15:00	Merenda
17:00	Chiusura del Centro e rientro a domicilio

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

<i>Servizio</i>	<i>Standard di qualità</i>	<i>Obiettivo</i>
Accoglienza	Numero di ore di apertura del servizio informazione del Centro Diurno con presenza del personale	25 ore settimanali
	Percentuale di segnalazioni e reclami a cui viene fornita una risposta entro 15 gg	100%
Servizio assistenza	Percentuale di utenti soddisfatti dell'accuratezza dell'attività di assistenza	85%
	Minutaggio giornaliero minimo garantito per utente	da 26,5 per utenza non autosufficiente a 80 minuti per utenza con demenza
	Applicazione terapie non farmacologiche	Aderenza 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 animazione	18 ore/settimana
Albergaggio	Preparazione diete personalizzate in relazione ai bisogni utente	100%
Trasporti	Ore di servizio settimanali trasporti dedicati al servizio	18 ore
	Mezzi attrezzati dedicati al servizio	2
Servizio infermieristico	Presenza settimanale garantita	4 ore/settimana

MODALITA' DI TUTELA E DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

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.

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 Diurno "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 trasparenti e verificabili;
- applicare metodi gestionali di monitoraggio delle attività che possano essere di riferimento anche in futuro per altri servizi dell'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.

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 attiva il relativo procedimento di gestione dei reclami/segnalazioni.

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 "Casa di Giorno" 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.

L'ASP pertanto favorisce il convenzionamento e collaborazione fattiva con i protagonisti del terzo settore, del mondo culturale, associazionistico, del volontariato, della tutela dei diritti e – in genere – con tutte le organizzazioni strutturate che possono contribuire allo sviluppo del Centro Diurno sotto il profilo della qualità dei servizi offerti, diversificazione, evoluzione e crescita.

NUMERI ED INDIRIZZI UTILI

ASP “Daniele Moro”

Viale Duodo n. 80 – 33033 Codroipo (UD)

Centralino:

Tel. 0432 909311

www.aspmoro.it

e-mail: info@aspmoro.it

PEC: aspmoro@certgov.fvg.it

Sede Centro Diurno “Casa di Giorno”

Viale Duodo 82/5 - 33033 Codroipo (UD)

Telefono: 0432.820204