

# **CENTRO DIURNO PER ANZIANI “BENIAMINO FORLINI”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PREMESSA**

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l'Ente si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un “vademecum” che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

### **Art. 1**

#### **Finalità e caratteristiche della struttura**

Il Centro Diurno, ubicato in Via Corso Serpente Aureo, 81 – 63035 – OFFIDA – AP, è una struttura a regime semiresidenziale, con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere anziani, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste.

Il Centro diurno garantisce, unitamente ai servizi domiciliari (ADI), la permanenza dell'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo sostegno e supporto alla famiglia. Tale struttura si propone così come intermediaria tra il Servizio Domiciliare e il ricovero in Struttura Protetta (Casa di Riposo), e persegue pertanto i seguenti obiettivi sia sociali sia assistenziali:

- favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente di vita evitando, o ritardando, l'internalizzazione del medesimo (ricovero presso Case di Riposo);
- riattivare e stimolare le risorse psicofisiche residue dell'anziano e favorire il mantenimento

del massimo livello d'autonomia funzionale dello stesso, compatibilmente con la situazione sanitaria del soggetto, attraverso piani d'intervento personalizzati e attività di gruppo mirate;

- evitare un prolungato isolamento, con particolare riferimento agli anziani che vivono soli e non si trovino in condizioni psichiche, fisiche e relazionali, tali da conseguire l'attivazione autonoma di significativi rapporti interpersonali;
- offrire sostegno ai nuclei familiari in cui sia presente un componente anziano parzialmente autosufficiente, in particolare modo ai nuclei costituiti di soli anziani, a quelli che presentano una molteplicità di problemi e a quelli in cui i familiari adulti siano assenti nelle ore diurne per esigenze lavorative.

La struttura è situata nel centro storico di Offida, in una zona facilmente accessibile. L'edificio è privo di barriere architettoniche e dotato di impianto ascensore e montalettighe. Sono presenti una sala da pranzo luminosa, un soggiorno, uno spazio polivalente per attività di animazione e ginnastica dolce, uno spazio guardaroba con armadietti singoli per effetti e oggetti personali degli ospiti e un locale infermeria. Gli arredi sono curati, gradevoli, funzionali e conformi ai requisiti previsti dalla normativa vigente.

## **Art. 2** **Servizi**

Il Centro Diurno fornisce ospitalità ed assistenza socio- sanitaria, offrendo occasioni di vita comunitaria e aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento.

In particolare il Centro Diurno offrirà ai propri utenti:

- a) servizio di assistenza alla persona
- b) servizio infermieristico
- c) possibilità di riattivazione psico-motoria / ginnastica dolce
- d) attività aggregative, di socializzazione, ricreative e di animazione culturale, artistica, musicale, ecc.;
- e) promozione di attività di educazione igienico-sanitaria e di prevenzione delle malattie di carattere geriatrico;
- f) ristorazione con pasti anche personalizzati
- g) eventuale servizio di trasporto dal e al domicilio dell'utente
- a) sperimentazione degli strumenti più efficaci per sottrarre gli anziani dall'isolamento;

Tale progetto permetterà di avviare, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale e con qualsiasi altro Ente pubblico o privato, tutte quelle iniziative che sono capaci di attuare un miglioramento nelle condizioni della popolazione in età anziana e che siano tali da integrare, nel

miglior modo possibile, la condizione anziana nella società locale.

### **Art. 3 Ammissione**

La richiesta di inserimento al Centro Diurno può essere effettuata in qualsiasi momento dell'anno e inoltrata direttamente dall'interessato e/o dai servizi sociali e sanitari competenti.

La risposta di ammissione viene data entro trenta giorni dal momento della presentazione della domanda.

Sono ammessi al Centro Diurno anziani con età pari o superiore ai 65 anni, parzialmente autosufficienti o autosufficienti con problemi di tipo socio-assistenziale.

L'ammissione in struttura sarà disposta dalla Direzione, tenendo conto della valutazione delle condizioni del soggetto e del relativo profilo assistenziale effettuata dall'Unità Valutativa Distrettuale (UVD), dell'ordine cronologico della presentazione della domanda di fruizione dei servizi offerti e della disponibilità effettiva del Centro Diurno.

Verrà data priorità agli utenti che sceglieranno l'inserimento a tempo pieno e continuativo.

L'accoglienza nel Centro è disposta con un periodo di prova volta ad accertare l'idoneità fisica e psichica dell'ospite alla vita comunitaria e all'organizzazione della struttura in cui è ospitato.

### **Art. 4 Documentazione richiesta per l'ammissione**

Coloro che, famiglie o Enti Pubblici, intendono inserire persone anziane nel Centro Diurno, devono presentare, compilare e sottoscrivere la seguente documentazione:

- domanda d'ammissione;
- certificazione medica riferita a:  
situazione sanitaria ed eventuale cartella clinica,
- eventuali modelli di prescrizione di ausili (pannoloni) rilasciati dall'AUSL competente,
- libretto sanitario e dichiarazione Esenzione Ticket;
- copia della Carta d'Identità o documento valido con fotografia;
- copia del codice fiscale;
- elenco dei nominativi, indirizzi e recapiti telefonici dei referenti ai quali rivolgersi in caso di necessità;
- autorizzazione in forma scritta alle uscite organizzate dal Centro;
- autorizzazione alla somministrazione di farmaci e relativa prescrizione medica;
- lettera di consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del d. lgs. 196/2003;
- eventuale documentazione che la Direzione ritenga utile per l'ingresso e la permanenza

presso il Centro Diurno.

## **Art. 5** **Dimissioni dal Centro Diurno**

La cessazione del rapporto relativo all'accoglienza nel Centro avviene nei seguenti casi:

- dimissioni presentate dall'ospite
- provvedimento di cessazione disposto dalla Direzione.

Qualora le mutate condizioni psicofisiche di un ospite non consentano o non lascino prevedere la possibilità dell'ulteriore normale convivenza, la Direzione ne darà avviso ai familiari o responsabili della sua tutela che saranno invitati ad adottare adeguata soluzione.

Le dimissioni presentate dall'utente devono essere comunicate per iscritto dall'utente stesso o dal soggetto che lo rappresenta, con preavviso di 10 giorni.

## **Art. 6** **Fascicolo personale ed elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato**

La Direzione, per ciascun utente, istituisce un fascicolo personale per l'ordinata raccolta di tutti i dati, tenendo distinte in apposite cartelle quelle informazioni a rilevanza sanitaria e quelle a rilevanza personale e socio-assistenziale.

Per ciascun ospite viene quindi formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. Sia al momento della messa a punto del piano che ad ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali (medico, infermiere, terapeuta, animatori, personale ausiliario, familiari dell'ospite).

La consultazione e l'uso del fascicolo saranno consentiti esclusivamente per finalità istituzionali e nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

## **Art. 7** **Contribuzione del servizio**

Per la frequenza al Centro Diurno è prevista la corresponsione da parte dell'utente di un contributo economico mensile, calcolato in base ai giorni di effettiva presenza nel Centro e diversificato in rapporto alla tipologia della frequenza, che può essere anche a tempo parziale.

Le rette sono determinate ed aggiornate con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ente annualmente ai fini della predisposizione del Bilancio di Previsione annuale sulla base della valutazione degli effettivi costi di gestione.

Il relativo aggiornamento verrà comunicato agli obbligati al pagamento della retta ed avrà effetto a

decorrere dal mese successivo a quello in cui ne verrà fatta espressa comunicazione.

In caso di assenza prolungata, previo accordo con la Direzione per il mantenimento del posto, l'utente o chi per esso deve versare la retta mensile decurtata del 10%.

Qualora l'ospite non sia più in grado di far fronte agli impegni economici assunti verso la Direzione, gli stessi saranno posti automaticamente a carico dei familiari, che con la presentazione della domanda d'ammissione ne assumono anche la relativa obbligazione di garanzia.

Nel caso di inadempienza nel versamento del contributo economico, l'ospite sarà dimesso dalla struttura.

### **Art. 8 Modalità di pagamento**

L'utente, in altre parole il familiare che agisce a sua tutela, provvede entro il cinque del mese successivo ad effettuare il pagamento della retta mensile e dei servizi aggiuntivi forniti, indicati nell'avviso di pagamento, mediante bonifico bancario presso la banca indicata dalla Direzione e segnalando il nome dell'utente.

È prevista la possibilità da parte dell'utente di conferire per il pagamento apposita autorizzazione per l'addebito in automatico sul conto bancario.

### **Art. 9 Orari della vita quotidiana**

Il Centro Diurno può ospitare 15 anziani e rimane aperto nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle 19:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle 13:00.

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ore 09.00-11.30 attività sanitarie, ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- ore 12.00 pranzo
- ore 13.00-18.00 eventuale riposo pomeridiano, merenda, attività ricreative e di animazione, uscite all'esterno

### **Art. 10 Personale addetto**

L'attività del Centro Diurno è affidata ad una équipe di lavoro specializzata.

Tale équipe, tenendo conto dalle finalità istituzionali e della potenziale utenza, è di norma così composta secondo l'organizzazione aziendale:

- a) un Responsabile della Struttura;

- b) un educatore (09:00 – 13:00);
- c) un educatore (14:00 – 18:00);
- d) un operatore socio-sanitario e un ausiliario presenti per l'intero arco di apertura del Centro (08:00 – 14:00 / 13:00 – 19:00);
- e) un infermiere (a presenza programmata)
- f) un laureato in Scienze motorie – fisioterapista.

**Art. 11**  
**Assistenza infermieristica e sanitaria**

È prevista la presenza programmata dell'infermiere professionale in relazione alla tipologia e alle problematiche degli ospiti, nonché l'intervento del terapeuta della riabilitazione su prescrizione specialistica.

**Art. 12**  
**Assistenza medica**

Per quanto attiene all'assistenza medica, ogni assistito farà comunque riferimento al proprio medico di base, fatta eccezione per le urgenze di competenza dei servizi di Pronto Soccorso.

Il Centro Diurno mette, comunque, a disposizione dei medici di base la propria struttura per le eventuali visite domiciliari degli ospiti.

**Art.13**  
**Assistenza tutelare**

L'assistenza tutelare degli ospiti al Centro Diurno è garantita dagli operatori socio-sanitari che collaborano con educatori ed animatori.

**Art. 14**  
**Attività occupazionali, animazione e psicomotricità**

Per tutti gli ospiti del Centro Diurno sono organizzate, con programmazione mensile e in considerazione dei progetti di intervento personalizzati, le seguenti attività singole o di gruppo:

- a) Attività finalizzate a stimolare il recupero e il mantenimento delle autonomie residue necessarie allo svolgimento delle normali attività della vita quotidiana;
- b) Attività di animazione e socializzazione, finalizzate a migliorare i livelli di comunicazione interpersonali e di auto-consapevolezza.

Ciascun ospite è inserito nei gruppi di attività di cui ai punti a) e b) in considerazione del suo livello di autonomia psicofisica e delle proprie risorse individuali.

**Art. 15**  
**Servizio ristoro**

Il Servizio mensa è garantito in relazione al tempo giornaliero di permanenza degli ospiti presso il Centro. Gli ospiti possono consumare presso il Centro Diurno il pasto a mezzogiorno e la merenda di pomeriggio.

È prevista la possibilità, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche di somministrare pasti personalizzati.

Per la preparazione dei pasti, il centro Diurno si avvale della cucina centralizzata della Casa di Riposo "B. Forlini".

**Art. 16**  
**Trasporto**

Il trasporto dal proprio domicilio al Centro e viceversa (per coloro che non sono in grado di provvedervi in maniera autonoma), è garantito gratuitamente agli anziani del Comune di Offida, mentre per gli utenti che risiedono nei Comuni limitrofi è previsto un corrispettivo. Per tale servizio il Centro Diurno potrà avvalersi anche delle Associazioni di volontariato in convenzione.

**Art. 17**  
**Servizi extra a pagamento**

Eventuali altri servizi individuali accessori quali: medicine, trasporto per visite o per altre esigenze, parrucchiere/barbiere, cure mediche, ecc... sono da concordarsi direttamente con la Direzione e comportano costi non compresi nella retta.

**Art. 18**  
**Visite di parenti ed amici**

Sono ammesse le visite di parenti ed amici esclusivamente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

**MATTINO dalle ore 9.00 alle ore 11.30**

**POMERIGGIO dalle ore 15.00 alle ore 17.30**

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Gli ospiti godono di piena libertà di entrata e uscita con il solo obbligo di osservare l'orario del pranzo e il rientro serale fissato alle ore 17.30. L'ospite assente alla distribuzione del pasto non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amici e personale facente parte del volontariato previo consenso dell'Ente.

### **Art. 19**

#### **Diritti degli ospiti**

**Personalizzazione**: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

**Integrazione**: l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

**Imparzialità**: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

**Continuità**: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

**Diritto all'informazione e alla partecipazione**: La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.



**Proposte e reclami** : Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'Ente il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

## **Art. 20** **Rapporti con il volontariato**

La struttura si avvale dell'ausilio di volontari che svolgono anche compiti di collaborazione e sussidio nell'espletamento dei servizi quotidiani quali, a titolo esemplificativo, la supervisione degli ospiti, il servizio di portineria, lo smistamento della posta e delle telefonate, i rapporti con i familiari.

E' favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

La struttura può avvalersi, inoltre, dei volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge che regolano la materia.

## **Art. 21** **Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari**

Al fine di migliorare e garantire il buon funzionamento del servizio viene istituito l'Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari della struttura composto come segue:

- n.1 rappresentante degli anziani ospiti dagli stessi designato
- n.1 rappresentante dei familiari degli ospiti dagli stessi designato

All'Organismo è consentito l'accesso a tutti gli atti concernenti la gestione e l'amministrazione della struttura, nonché a tutti i locali della struttura. L'Organismo può avanzare proposte, suggerimenti e pareri per una migliore gestione ed ottimizzazione dei servizi erogati e del funzionamento generale della struttura. Le proposte, i pareri ed i suggerimenti espressi dall'Organismo sono presi in considerazione ed attentamente valutati dall'Amministrazione, ma non risultano vincolanti per la stessa.

La durata in carica dell'Organismo è pari a cinque anni ed in caso di assenza prolungata di uno dei componenti si dovrà procedere all'elezione di uno nuovo.

## **Art. 22**

### **Piano di aggiornamento e formazione del personale**

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

Il Consiglio di Amministrazione, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

La struttura seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza.

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne il loro inserimento ed il rapporto con gli ospiti.

Analoghe disposizioni sono impartite dal Consiglio di Amministrazione nella predisposizione di bandi di gara nel caso in cui la stessa intenda avvalersi di soggetti esterni ai quali affidare lo svolgimento del servizio di assistenza degli ospiti.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l'Ambito Sociale XXIII, l'A.S.U.R. di zona e le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

Viene attuata, inoltre, la promozione di incontri con operatori e responsabili di altre strutture, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione è spesso coinvolto in iniziative comuni ad altre strutture).

## **Art. 23**

### **Sorveglianza**

La formula del Centro Diurno non prevede l'adozione di misure coercitive o restrittive di nessun genere, eccedenti l'ordinario svolgimento dei servizi di assistenza agli utenti.

La Direzione non si assume responsabilità alcuna per valori (denaro, oggetti etc.) conservati direttamente dall'utente. La Direzione declina ogni responsabilità anche per danni che possono derivare, agli utenti o alle loro cose, da comportamenti di altri utenti.

## **Art. 24**

### **Norma di chiusura**

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.